



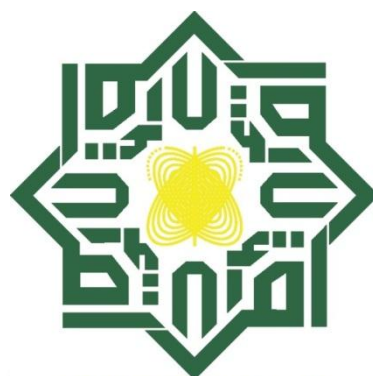
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik U

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

No. 4703/KOM-D/SD-S1/2021

# STRATEGI KOMUNIKASI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTANADI CABANG TAPSEL DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI KOTA PADANG SIDEMPUNAN PROVINSI SUMUT



UIN SUSKA RIAU

## SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata (S1) Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh :

**ARDIAN SYAHPUTRA**  
**NIM. 11643101570**

**PRODI ILMU KOMUNIKASI**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM**  
**RIAU**  
**2021**

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

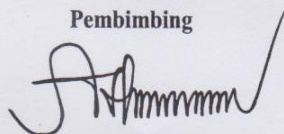
**STRATEGI HUMAS PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
TIRTANADI CABANG TAPSEL DALAM MENANGANI  
KELUHAN PELANGGAN MELALUI  
IMAGE RESTORATION**

Disusun Oleh :  
**ARDIAN SYAHPUTRA**  
NIM. 11643101570

Telah disetujui pembimbing pada tanggal 31 Maret 2021

Mengetahui :

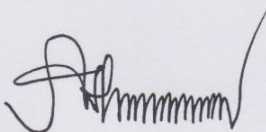
Pembimbing



Dra. Atjih Sukaesih, M.Si.  
NIP. 196911181996032001

Mengetahui :

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi



Dra. Atjih Sukaesih, M.Si.  
NIP. 196911181996032001



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة والاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Ardian Syahputra  
NIM : 11643101570  
Judul : "Strategi Komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Kota Padang Sidempuan Provinsi Sumut"

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Jum'at  
Tanggal : 18 Juni 2021

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.Ikom. pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 30 Juni 2021  
Dekan,

Dr. Imron Rosidi, S.Pd, MA  
NIP.198111182009011006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,

Yantos, M. Si  
NIP. 19710112227011016

Penguji III,

Dr. H. Arwan, M. Ag  
NIP. 196602251993031002

Sekretaris/ Penguji II,

Dr. Kodarni, M. Pd  
NIK. 130311014

Penguji IV,

Sudianto, S. Sos, M. I. Kom  
NIP. 198012302006041001



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
كلية الدعوة والاتصال  
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION  
Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

### PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji Pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Ardian Syahputra  
NIM : 11643101570  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Judul : Strategi Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)  
Cabang Duri Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Melalui  
Image Restoration

Telah Diseminarkan Pada:

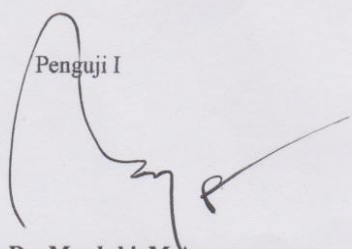
Hari : Senin  
Tanggal : 29 Juni 2020

Dapat diterima untuk dilanjutkan Menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu komunikasi di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarifkasim Riau.


Pekanbaru, 29 Juni 2020

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I

  
Dr. Masduki. M. Ag  
NIP. 19710612199803 1 003

Penguji II

  
Mustafa. S. Sos. M.I. Kom  
NIK. 130 417 024



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051

Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email: [fdk@uin-suska.ac.id](mailto:fdk@uin-suska.ac.id)

### LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ARDIAN SYAHPUTRA

Nim : 11643101570

Tempat/Tanggal Lahir: Pekanbaru, 15 Agustus 1998

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : **“Strategi Komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Kota Padang Sidempuan Provinsi Sumut”**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan karya tulis ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau serta undang-undang yang berlaku.

Pekanbaru, 30 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,

ARDIAN SYAHPUTRA  
NIM. 11643101570





- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web www.uin-suska.ac.id E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, 31 Maret 2021

No : Nota Dinas  
Lamp : 2 (Eksemplar)  
Hal : Pengajuan Ujian Skripsi

PR  
S

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN SUSKA Riau  
di-  
Tempat

Assalamualaikum Wr.Wb

Dengan hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap skripsi Saudara:

Nama : Ardian Syahputra

NIM : 11643101570

Judul Skripsi : Strategi Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Melalui Image Restoration.

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasyahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom).

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau,

Demikianlah persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Dosen Pembimbing

Dra. Atjih Sukaesih, M.Si.  
NIP. 196911181996032001

## ABSTRAK

**: Ardian Syahputra**

**: Ilmu Komunikasi**

**:Strategi Komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Kota Padang Sidempuan Prov Sumut**

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi dalam mengatasi keluhan pelanggan melalui di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang tapsel. Sebagai Perusahaan yang bergerak dalam mendistribusikan air bersih ke pelanggan tentu saja Humas PDAM harus mampu menerima respon pelanggan serta dapat mengatasi keluhan pelanggan, yang mana kepuasan pelanggan adalah tujuan utama untuk keberlangsungan perusahaan. Penelitian ini menggunakan teori Image Restoration dalam menangani keluhan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini terdapat beberapa informan yaitu Kabag Humas, Kabag Umum serta pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tapsel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Strategi Komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi dalam menangani keluhan pelanggan yaitu dengan menerima dengan baik setiap pelanggan yang memiliki keluhan, selalu menganggap setiap keluhan pelanggan merupakan suatu hal harus penting tanpa melihat besar kecilnya keluhan pelanggan serta mencari solusi terbaik agar keluhan pelanggan cepat terselesaikan.

**Kata kunci : Strategi Komunikasi , Keluhan pelanggan, PDAM, Image Restoration**

## ABSTRACT

**: Ardian Syahputra**  
**: Communication Science**  
**: Communication Strategy of Regional Water Utilities Company (PDAM) Tirtanadi South Tapanuli Branch in Handling Customer Complaints in Padang Sidempuan City, North Sumatra Province**

*This research was conducted to find out how the communication strategy in overcoming customer complaints at the Regional Water Utilities Company (PDAM) Tirtanadi South Tapanuli Branch in Padang Sidempuan City, North Sumatra Province. As a company that provides clean water to customers, Public Relations of PDAM Tirtanadi should be able to receive customer responses and handle customer complaints, as customer satisfaction is the main objective for the company's long-term feasibility. The Image Restoration theory is used in this research to resolve complaints from customers at the Regional Water Utilities Company (PDAM) Tirtanadi South Tapanuli Branch. The research method used is a qualitative method that collects data through observation, interviews, and documentation. There were a few informants in this research, such as the Head of Public Relations, the Head of General Affairs, and customers of the PDAM Tirtanadi South Tapanuli Branch. According to the findings of this research, the Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirtanadi's Communication Strategy in handling customer complaints is to properly accept every customer who has a complaint, to always consider every customer complaint to be an important matter regardless of the size of the customer complaint, and to find the best solution, so that customer complaints are solved immediately.*

**Keywords:** *Communications strategy, Customer complaints, Water Utilities Company, Image Restoration*



## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “STRATEGI KOMUNIKASI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PAM) TIRTANADI CABANG TAPSEL DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI KOTA PADANG SIDEMPUAN PROV SUMUT”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Strata-I di Jurusan Ilmu Komukasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Maksud dan tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan kelulusan program Studi Strata I pada Jurusan Ilmu Komunikasi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis menyadari bahwa dalam menyusun laporan ini masih menemui beberapa kesulitan dan hambatan, disamping itu juga menyadari bahwa penulisan laporan ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan-kekurangan lainnya, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak.

Selanjutnya, tidak dapat penulis lupakan orang-orang yang telah banyak berjasa didalam hidup sehingga apapun pekerjaan selalu diawali dengan do'a dan restunya yaitu teristimewa kepada kedua orang tua ayahanda Mangedar Siregar , ibunda Songkoria Harahap, juga adik kandung saya Agustina Dewi, Nurhasanah, Syahrul Abdilah, Afifah Fitriyani serta yang selalu mendorong agar penulisan skripsi ini terealisasi dengan baik.

Dan tak lupa pula kepada Putri Wulan sari yang selalu senantiasa mendukung dan memotivasi penulis. Dan untuk seluruh keluarga besar penulis ucapkan Terima kasih yang sebesar-besarnya atas cinta dan kasih sayangnya sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini Inshallah dengan baik.

Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang membantu dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini. Di antara lain:

Bapak Prof. Dr. Suyitno, M.Ag. selaku PLT Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Dr. Nurdin M.A, Selaku selaku Dekan Fakultas Dakwah Komunikasi UIN SUSKA Riau beserta kepada seluruh Pembantu Dekan, Staf dan Jajarannya.

Bapak Dr. Masduki, Bapak Dr. Toni Hartono dan Bapak Dr. Azni, S.Ag.. M.Ag selaku wakil dekan 1, 2 dan 3 Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

Ibu Dra.Atjih Sukaesih M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi dan Bapak Yantos M.Si selaku Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.

5. Bapak Muhammad Badri, M.Si. selaku Pembimbing Akademik (PA) penulis yang sudah membimbing penulis selama masa perkuliahan.

6. Ibu Dra.Atjih Sukaesih M.Si selaku pembimbing serta orang yang saya hormati dan saya sayangi, juga orang tua kedua dikampus yang telah membantu penulis dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmunya kepada penulis, serta seluruh staff dan karyawan yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama perkuliahan. Pimpinan dan Staf Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan dan fasilitas kepada penulis dalam mencari dan mengumpulkan literatur yang diperlukan terkait dengan skripsi yang di kaji.

Kepada para pegawai Perusahaan Daerah Air Minum(PDAM) Tirtanadi terkhusus kepada Bapak Sulitno Laiya Kabag Humas, Bapak Sontang Muliadi Siregar Kabag Umum yang telah membantu penulis dalam melakukan riset dalam hal pemberian data dan informasi untuk

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyelesaikan penelitian ini.

10. Kepada Seluruh Keluarga yang selalu mendukung baik moril dan materil.
11. Kepada sahabat Boncos (Mancing Simpang Panam ) Bang Septa Ridwanto, Defri Wandu, Begi Setiawan, Amek
12. Juga kepada sahabat Aldi Irfan, Begi Setiawan , Alidae Ramadhana, Raka, Riyandi, Ardiansyah, Asep Sirozudin, Muhammad Khalil, Meko Failjomersia, abdi nurwendi , Defri wandu, Ridwanto Dan tak bisa saya sebutkan satu persatu.
13. Kepada Sanggar Pr 2018 Bang Au ,Bang Husin, Murahman , Devi Sundari tak bisa saya sebutkan satu persatu.
14. Kepada seluruh Teman Teman dan senior HMI Komisariat FDK .
15. Terkhusus kepada Putri Wulan Sari orang yang selalu menerima keluhan kesah suka duka, sedih tawa selama masa perkuliahan
16. Seluruh teman Public Relations A Angkatan 17 yang telah memberikan dukungan, motivasi, semoga kita semua cepat selesai !!.
17. Dan kepada seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Terakhir, semoga penulisan skripsi ini berguna bagi saudara/I pembaca dan dapat dijadikan Mukaranah atau study komparasi bagi dunia akademisi dalam membahas penelitian yang sejenis. Aamiin.



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b>	i
<b>KATA PENGANTAR</b>	iii
<b>DAFTAR ISI</b>	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	viii
<b>DAFTAR TABEL</b>	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	1
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
E. Sistematika Penelitian	6
<b>BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA FIKIR</b>	7
A. Kajian Teori	7
B. Kajian terdahulu	18
C. Kerangka Pemikiran	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	23
A. Jenis dan Data Penelitian	23
B. Lokasi dan Waktu Peneliti	23
C. Sumber Data	24
D. Informan Penelitian	24
E. Teknik Pengumpulan Data	24
F. Validasi Data	26

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa izin tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

G. Teknik Analisis Data.....	27
<b>GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Profil Perusahaan .....	28
B. Logo Serta Visi Misi Perusahaan.....	30
C. Tujuan Pokok PDAM Tirtanadi .....	32
D. Struktur Perusahaan .....	32
E. Job Description.....	33
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
A. Hasil Penelitian .....	45
B. Pembahasan.....	53
<b>PENUTUP .....</b>	<b>58</b>
A. Kesimpulan .....	58
B. Saran.....	59

## DAFTAR PUSTAKA

## SAMPERAN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	16
Gambar 4.1	30
Gambar 4.2	32
Gambar 5.1	48
Gambar 5.2	48
Gambar 5.3	49

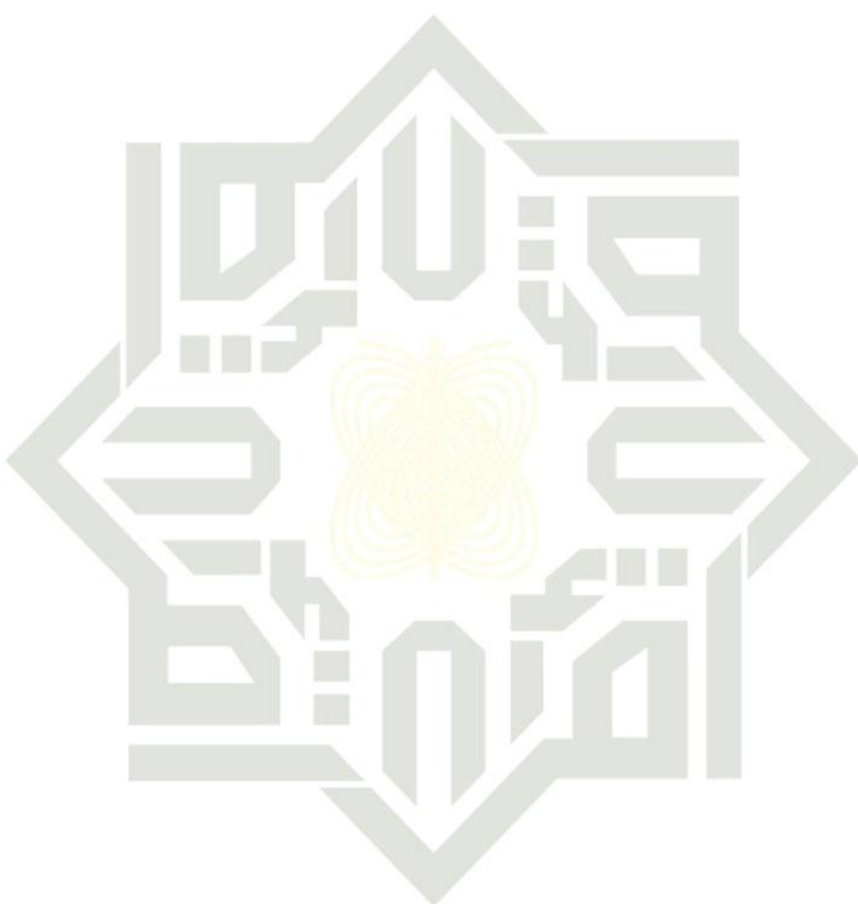


UIN SUSKA RIAU



## DAFTAR TABEL

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau	Tabel 1	3
Hak Cipta milik UIN Suska Riau	Tabel 2	22
Hak Cipta milik UIN Suska Riau	Tabel 3	24
Hak Cipta milik UIN Suska Riau	Tabel 5	44



UIN SUSKA RIAU



- Hak Cipta milik UIN Suska Riau
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Strategi komunikasi adalah salah satu elemen yang harus di perhatikan untuk menciptakan sebuah proses komunikasi yang efektif. Dengan adanya strategi komunikasi, maka interaksi antara komunikator dan komunikan dapat terarah dengan baik. Selain itu, strategi komunikasi dapat memberikan kemudahan dalam menerima dan mengartikan pesan atau informasi yang di sampaikan oleh komunikator. Seperti sebuah perusahaan dan instansi misalnya, semua pihak-pihak yang terkait dengan perusahaan menggunakan strategi komunikasi untuk menerima pesan dan informasi serta menghindari diri dari *miss communication*.<sup>1</sup>

Selain menciptakan komunikasi efektif, Strategi komunikasi juga dapat dijadikan sebagai petunjuk arah kemana dan bagaimana keberlangsungan hidup sebuah perusahaan, hal ini disebabkan salah satu faktor pendukung kemajuan sebuah perusahaan tergantung pada keseimbangan komunikasi baik pihak internal maupun eksternal perusahaan. Menurut Middelton, strategi komunikasi adalah kombinasi terbaik dari semua elemen komunikasi, mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), komunikan hingga pada efek (pengaruh), yang di rancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal<sup>2</sup>.

Perkembangan teknologi informasi telah melahirkan perkembangan yang cukup pesat pada media massa cetak dan elektronik. Menjamurnya berbagai media massa dan derasnya arus informasi yang menerpa masyarakat belum merupakan jaminan akan memberi pencerahan kepada masyarakat, bahkan dalam beberapa kasus justru membuat bingung masyarakat.

<sup>1</sup> Iis Ariska, "Strategi Komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surabaya dalam Menangani keluhan Pelanggan", Tugas akhir Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2018, hal, 1

<sup>2</sup> Cangara Hafield, *Perencanaan Dan Strategi Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hal, 61



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Sementara itu muncul pendapat bahwa dengan berkembangnya teknologi informasi, maka informasi diserahkan kepada masyarakat dan tidak lagi diurus oleh pemerintah. Peran pemerintah lebih dititik beratkan hanya sebagai pembuat kebijakan, regulasi dan fasilitasi. Dengan kondisi tersebut, diperlukan kelembagaan Humas (Hubungan Masyarakat) dalam setiap instansi pemerintah termasuk perguruan tinggi.<sup>3</sup>

Tantangan yang muncul sebagai gangguan dari praktik kehumasan di era teknologi informasi, seperti halnya krisis penyebaran berita hoax yang merugikan reputasi suatu organisasi, Semakin luasnya industri kehumasan maka semakin tinggi pula tuntutan kemampuan sumber daya manusia untuk menguasai strategi kehumasan sekaligus dalam platform digital, karena dibutuhkan cara-cara yang dapat membantu kehumasan untuk dapat menjaga reputasinya dan menghindari krisis.<sup>4</sup>

Di Indonesia, Humas Pemerintah hadir sebagai sebuah institusi dimulai sejak tahun 1962 ketika dibentuk dalam Kabinet Djuanda.<sup>1</sup> Sementara sebagai profesi, Humas diakui sejak terbentuknya Bakohumas (Badan Koordinasi Hubungan Masyarakat) pada tanggal 13 Maret 1971. Setelahnya, divisi Humas berkembang secara luas sampai kepada level pimpinan dalam banyak institusi pemerintah mengemukakan bahwa fungsi pokok Humas Pemerintah Indonesia pada dasarnya mencakup mengamankan kebijakan pemerintah memberikan pelayanan, menyebarluaskan pesan atau informasi mengenai kebijakan hingga program-program kerja nasional kepada masyarakat, menjadi komunikator dan sekaligus sebagai mediator yang proaktif dalam membatani kepentingan instansi pemerintah disatu pihak, dan menampung aspirasi serta memperhatikan keinginan-keinginan publiknya dilain pihak, dan berperan serta menciptakan iklim kondusif dan pembangunan nasional baik

<sup>1</sup> Melda Rettobjaan "Peranan Humas Dalam Merespon Konflik Internal Pada Universitas Sam Ratulangi Manado"

<sup>2</sup> Meranti dan Irwansyah. "Humas Digital Transformasi Dan Kontribusi Industri 4.0 Pada Strategi kehumasan" Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi Vol 7 No. 1, Juni 2018 hlm.27-28





jangka pendek maupun jangka panjang.<sup>5</sup>

Tapanuli Selatan adalah sebuah kabupaten di Sumatra Utara, Indonesia. Ibu kotanya ialah Sipirok. Kabupaten ini awalnya merupakan kabupaten yang cukup luas dan beribukota di Padang Sidempuan. Daerah-daerah yang telah berpisah dari Kabupaten Tapanuli Selatan adalah Kabupaten Mandailing Natal, Kota Padang Sidempuan, Kabupaten Padang Lawas Utara dan Kabupaten Padang Lawas. Setelah pemekaran, ibu kota kabupaten ini pindah ke Sipirok. Jumlah penduduk Tapanuli Selatan berdasarkan BPS tahun 2019 berjumlah 280.283 jiwa.<sup>6</sup>

Perekonomian di Kabupaten Tapanuli Selatan sangat berperan penting dalam dunia industri dan juga perdagangan karena merupakan salah satu penggerak perekonomian dimana memiliki sarana perdagangan dan industri yang sangat relatif banyak.

Selain itu di era ini banyak organisasi yang berdiri di Kabupaten Tapanuli Selatan baik organisasi pemerintah dan swasta. Seperti organisasi pemerintah yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap Provinsi, Kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. Salah satunya terdapat di Kabupaten Tapanuli untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<sup>5</sup> Aizirman Djuan "Praktik Government Public Relations Paska Otonomi Daerah (Sebuah Tinjauan dengan Kasus Penyuluh KB Sebagai Government Public Relations Bidang KB)" Jurnal Studi Komunikasi dan Media Vol. 16 No. 1 , 2012 hlm 64  
[https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten\\_Tapanuli\\_Selatan](https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Tapanuli_Selatan)



Data keluhan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Tirtanadi Cabang Tapsel dalam 3 (tiga) tahun terakhir, sebagaimana dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini :

No	Tahun	Jumlah Keluhan Pelanggan
1	2016	583
2	2017	521
3	2018	628

**Tabel 1.1 : Data Keluhan Pelanggan Tahun 2016-2018.**

Sumber : Dokumentasi PDAM Tirtanadi Cabang Tapsel 2016 – 2018.

Secara rinci, keluhan-keluhan yang sering terlontar kepada Perusahaan Daerah PDAM Cabang Tapsel. : <sup>7</sup>

1. Kualitas air yang didistribusikan kemasyarakat terkadang tidak memuaskan seperti air yang keruh dan berwarna;
2. Kecilnya volume air yang didistribusikan ke pelanggan karena keterbatasan sumber daya;
3. Pelayanan air bersih yang tidak menentu karena air yang didistribusikan tidak mengalir secara terus menerus selama 24 jam;
4. Macetnya aliran air yang kadang memakan waktu hingga 1-3 hari tidak ada air yang mengalir kerumah-rumah pelanggan;
5. Prosedur pemasangan sambungan baru yang lama;
6. Keluhan masyarakat yang terkadang lama ditanggapi;
7. Terbatasnya kuota pemasangan sambungan baru bagi masyarakat yang ingin mendaftar sebagai pengguna;
8. Pipa air bocor

Wawancara pra riset dengan petugas pencatat meteran PDAM Cabang Tapsel , Rajab Pohan pada tanggal 2 Desember 2020 16:40 WIB di Tapsel .

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Berdasarkan keluhan-keluhan yang dikemukakan di atas, maka penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul **“Strategi Komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Kota Padang Sidempuan Prov Sumut”**

## 2. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman tentang konsep dan istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka akan digunakan penegasan istilah sebagai berikut :

1. Strategi adalah sebagai cara untuk mencapai sebuah hasil akhir, hasil akhir menyangkut tujuan dan sasaran organisasi dan strategi kompetitif untuk masing-masing aktivitas.<sup>8</sup>
2. Strategi komunikasi merupakan panduan dari perencanaan komunikasi (*communication Planning*) dan manajemen komunikasi (*communications management*) untuk mencapai tujuan.
3. Pelanggan adalah orang yang membeli dan menggunakan produk suatu perusahaan<sup>9</sup>
4. Keluhan pelanggan ekspresi ketidakpuasan atas nama konsumen kepada pihak yang bertanggung jawab<sup>10</sup>
5. Perusahaan Daerah Air Minum atau PDAM merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum.<sup>11</sup>
6. Teori Image Restoration didefinisikan sebagai usaha menjaga nama baik perusahaan dengan memperbaiki citra dan reputasi perusahaan yang terancam dimata publik.<sup>12</sup>

<sup>8</sup> Sandra Oliver, *Strategi Public Relations*, (Jakarta: Erlangga, 2007), Hlm, 2

<sup>9</sup> M Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor : Ghalia Indonesia, 2004), Hlm, 102

<sup>10</sup> [https://en.m.wikipedia.org/wiki/Consumer\\_complaint](https://en.m.wikipedia.org/wiki/Consumer_complaint) di akses pada tanggal 24 Februari 2020 pukul 21:15 WIB di Pekanbaru.

<sup>11</sup> <https://id.wikipedia.org/wiki/PDAM> di akses pada tanggal 24 Februari 2020 pukul 21:15 WIB di Pekanbaru.

<sup>12</sup> Kriyantono, *Teori Public Relation Perspektif Barat dan Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik* (Jakarta: Kencana, 2014), Hal , 227





### C. Rumusan Masalah

1. Rumusan masalahnya dalam penelitian ini adalah “bagaimana strategi Komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel dalam menangani keluhan pelanggan ?”

### D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian  
Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui strategi Komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel dalam menangani keluhan pelanggan Di Kota Padang Sidempuan Prov Sumut.
2. Kegunaan Penelitian
  - a. Kegunaan Akademis
    - 1) Untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel dalam menangani keluhan di Kota Padang Sidempuan Prov Sumut.
    - 2) Sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
  - b. Kegunaan Praktis
    - 1) Sebagai bahan informasi dan masukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel.
    - 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan dan Ilmu komunikasi khususnya budaya yang terdapat di sebuah perusahaan sebagai bagian dari proses belajar sehingga dapat memahami aplikasi teori-teori yang telah diperoleh di bangku kuliah.
    - 3) Untuk menambah wawasan pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya mengenai permasalahan dalam penelitian ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



## E. Sistematika Penelitian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang latar belakang, Penegasan Istilah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Sistematika Penelitian.

### **BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR**

Bab ini membahas tentang Kajian Teori, Kajian terdahulu dan Kerangka Pikir.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang Jenis dan Pendekatan Penelitian, Lokasi Dan Waktu Penelitian, Sumber Data, Informan Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Validitas Data, Teknik Analisis Data.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang gambaran umum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel

### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang hasil dari penelitian dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif.

### **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

UIN SUSKA RIAU

## BAB II

### KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Kajian Teori

Pada sub ini disajikan kerangka teoritis. Kajian teori memuat teori-teori dengan tujuan untuk memudahkan dalam menjawab permasalahan secara teoritis dan dengan kajian teori inilah kerangka pikir dirumuskan untuk memudahkan pelaksanaan penelitian.

##### 1. Pengertian Strategi

Kata strategi berasal dari Yunani Klasik yaitu “*stratos*” yang artinya tentara dan kata “*agein*” yang berarti memimpin. Dengan demikian, strategi dimaksudkan adalah memimpin tentara. Lalu muncul kata *strategos* yang artinya memimpin tentara pada tingkat atas. Jadi, strategi adalah konsep militer yang bisa diartikan sebagai seni perang para jendral, atau suatu rancangan terbaik untuk memenangkan peperangan.

Strategi menghasilkan gagasan dan konsepsi yang dikembangkan oleh para praktisi.<sup>13</sup> Strategi pada dasarnya adalah penentuan jangka panjang suatu perusahaan atau instansi dalam memutuskan suatu kebijakan ataupun arah tindakan yang diperlakukan dalam mencapai suatu tujuan.

Secara umum strategi adalah proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.

Sedangkan secara khusus strategi diartikan sebagai tindakan yang bersifat inscremental (senantiasa meningkat) dan terus-menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan. Dengan demikian strategi hampir selalu dimulai dari apa yang terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi. Terjadinya

<sup>13</sup> Hafied Cangara, *Perencanaan Dan Strategi Komunikasi* (Jakarta: Raja Grafindo, 2013), Hal. 61





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kecepatan inovasi pasar yang baru dan perubahan pola konsumen memerlukan kompetensi inti (*core competencies*).<sup>14</sup>

Menurut J L Thompson mendefenisikan strategi sebagai cara untuk mencapai sebuah hasil akhir, hasil akhir menyakut tujuan dan sasaran organisasi dan strategi kompetitif untuk masing-masing aktivitas.<sup>15</sup>

Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen untuk mencapai tujuan, namun strategi tidak hanya berfungsi sebagai peta jalan menunjukkan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana bagian taktik operasionalnya.

Strategi merupakan panduan perencanaan komunikasi dengan manajemen komunikasi. Strategi ini harus mampu menunjukkan bagaimana operasionalnya secara praktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwak pendekatan bisa berbeda sewaktu-waktu tergantung pada situasi dan kondisi.<sup>16</sup>

## 2. Komunikasi

Komunikasi adalah hal yang mendasar dalam kehidupan manusia, sebagai mahluk sosial, manusia memerlukan komunikasi untuk berinteraksi sehingga komunikasi merupakan bagian dari kebutuhan manusia. Istilah komunikasi berasal dari bahasa latin *Communis* yang artinya membangun kebersamaan antara 2 orang atau lebih. Komuikasi juga berasal dari kata *Communico* yang artinya membagi<sup>17</sup>.

Istilah komunikasi berasal dari bahsa inggris yaitu "*communication*" yang sangat berarti berhubungan, kabar dan pengkabaran<sup>18</sup>. Berdasarkan sejarahnya, komunikasi dalam bahasa latin di sebut dengan *Communis* yang berarti "*sama*", *coomunico*, *communication*, atau *communiere* yang berarti

<sup>14</sup> Rosady Ruslan Op. Cit, Hlm 49

<sup>15</sup> Sandra Oliver, Loc. Cit.

<sup>16</sup> Onong Uchjana Effendy, Ilmu, *Teori dan Filsafat Komunikasi*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 2003), Hlm, 32

<sup>17</sup> Morissan, *Pengantar Public Relation Strategi Menjadi Humas Profesional*, (Jakarta: Ramdina Prakasa, 2006), hal, 136

<sup>18</sup> S Wojo Warsito dan W.J.S Poerwardaminta, *kamus Lengkap Bahasa ingris-bahasa indonesia-indonesia-inggris*, (cet, 11, jakarta: Hasta 1974), hal, 25



“membuat sama”<sup>19</sup>. Komunikasi pada umumnya diartikan sebagai hubungan atau kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan masalah hubungan, atau diartikan pula sebagai saling tukar-menukar pendapat. Komunikasi juga diartikan sebagai hubungan kontak antardan antara manusia baik individu maupun kelompok<sup>20</sup>.

Menurut Edward Depari komunikasi adalah proses penyampaian gagasan, harapan, dan pesan yang di sampaikan melalui lambang tertentu, mengandung arti, di lakukan oleh penyampai pesan di tujukan kepada penerima pesan<sup>21</sup>. Dennis Murphy dalam bukunya *Bussines Communication* sebagaimana di kutip oleh wursanti dalam buku etika komunikasi kantor mengatakan, “ *Communication is the whole proses used it reach other minds* (Komunikasi adalah seluruh proses yang di pergunakan untuk mencapai pikiran pikiran orang lain).<sup>22</sup>

Menurut Onong Uchjana Efendy, komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain untuk memberi informasi atau merubah sikap, pendapat atau perilaku, baik secara langsung (lisan) ataupun melalui media<sup>23</sup>. Sedangkan menurut Jhon R, Schemercom, komunikasi itu dapat di artikan sebagai proses antara pribadi dalam mengirim dan menerima simbol-simbol yang berarti bagi kepentingan mereka.<sup>24</sup>

Dari pengertian komunikasi di atas, kita dapat mengambil kesimpulan bahwa komunikasi adalah sebuah proses penyampaian pesan-pesan yang berupa ,gagasan,pendapat,ajakan, dan sebagainya kepada orang lain baik secara langsung maupun menggunakan saluran, yang didalamnya terdapat kepentingan yang berkomunikasi.

<sup>19</sup> Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi uatu Pengantar*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), hal, 46

<sup>20</sup> H.A.W. Widjaja, *Komunikasi*. (Jakarta: Bina Aksara, 1986), hal, 1

<sup>21</sup> H.A.W. Widjaja, *Ilmu komunikasi Pengantar Studi*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2000), hal, 13

<sup>22</sup> Kadar Nurjaman dan khaerul Umam, *Komunikasi dan Public Relation* , (cet, 1, Bandung: Pustaka, Setia, 2012), hal, 36

<sup>23</sup> Onong Uchjana Effendi, *Dinamika Komunikasi*, (cet 2, Bandung : Remaja Rosdakarya, 1992), hal, 4

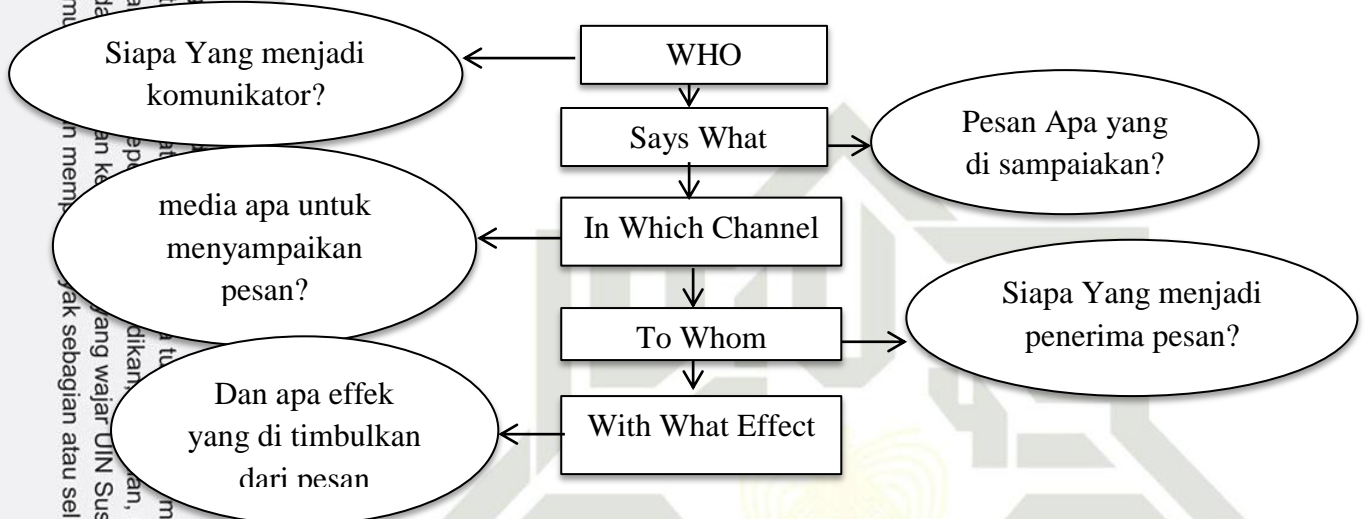
<sup>24</sup> H.A.W. Widjaja, *Op.Cit* hal, 14



Hak Cipta Dilindungi  
1. Dilarang mengutip  
a. Pengutipan harus  
b. Pengutipan tidak  
2. Dilarang mengutip

Ada beberapa hal yang harus di mengerti tentang komunikasi, berikut adalah urainannya :

1. Unsur-Unsur komunikasi dalam menjalin komunikasi setidaknya terdapat 5 unsur penting yang terlibat, hal ini dapat di kaji menurut paradigma Laswell, dengan model Komunikasi Sebagai berikut<sup>25</sup>.



**Gambar.2.1 : Proses komunikasi menurut Lasswell**

*Who* dapat di artikan sebagai sumber informasi atau orang yang menyampaikan pesan, disebut juga sebagai komunikator, yang berfungsi mengirimkan pesan kepada komunikan. Komunikator dapat bersifat, individu, maupun kelompok, atau organisasi dan perusahaan. *Says what* merupakan Pesan yang akan di sampaikan oleh komunikator kepada komunikan. Pesan merupakan Seperangkat lambang yang memiliki makna yang nantinya akan di artikan oleh komunikan.

*In Which Channel* adalah saluran atau alat yang di gunakan oleh komunikator untuk menyampaikan pesan kepada komunikan, pemilihan saluran pesan menjadi salah satu bagian penting dalam proses komunikasi karena media mempunyai efek yang kuat karena dapat mempengaruhi komunikan.

<sup>25</sup> Wiryanto, Pengantar Ilmu Komunikasi, (Jakarta: PT Grasindo, 2004), hal, 17





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*To Whom* adalah siapa penerima pesan yang di sampaikan oleh komunikator atau yang di sebut komunikan. Komunikan nantinya akan menghasilkan sebuah efek dari pesan-pesan yang mereka terima.

*With What Effect* adalah efek yang terjadi pada komunikan atas apa yang mereka dapatkan dari pesan yang disampaikan oleh komunikator. Efek yang di timbulkan dapat berupa perubahan sikap atau bertambahnya pengetahuan komunikan<sup>26</sup>.

## 2. Macam-Macam komunikasi

Menurut Joseph A De Vito, seorang profesor dari City University of New York membagi komunikasi menjadi 4 macam yaitu<sup>27</sup>:

### a. Komunikasi Antar Pribadi (*Intrapersonal Communication*)

Merupakan proses komunikasi yang terjadi dalam individu atau dengan kata lain proses berkomunikasi dengan diri sendiri. Jadi dalam pengertian ini, seseorang berperan sebagai komunikator maupun sebagai komunikan. Dia berdialog dan bertanya jawab dengan dirinya sendiri, memberikan umpan balik bagi dirinya sendiri dalam proses internal yang berkelanjutan.

### b. Komunikasi antar Pribadi (*Interpersonal Communication*)

Komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antar kedua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung, dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi pesan secara langsung pula<sup>28</sup>.

### c. Komunikasi Publik (*Public Communication*)

Komunikasi publik adalah komunikasi yang dilakukan oleh seseorang kepada sejumlah orang dalam situasi pertemuan (seperti rapat, seminar, lokakarya, dan simposium). Komunikasi publik mengutamakan pengalihan perasaan tersusun secara baik, dalam bentuk lisan, maupun

<sup>26</sup> Atyanta Henggar, Jurnal Strategi Komunikasi Humas Dalam Pelaksanaan Handling Complain Dalam Upaya Menjalin Hubungan Baik Dengan Pelanggan PT PLN Area Surakarta, (Surakarta: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret, 2015), hal, 5

<sup>27</sup> Hafied Sangara, Op. Cit, hal, 39

<sup>28</sup> Agus M Harjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, (Yogyakarta: kanisius, 2003) hal, 85



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

tulisan, yang dimulai dengan proses satu arah kemudian dibuka dialog antara pembicara dengan audiens nya<sup>29</sup>. Sehingga dapat di artikan bahwa komunikasi ini adalah komunikasi yang di lakukan komunikator dalam pertemuan didalam ruangan dengan khalayak ramai.

#### d. Komunikasi Massa (*Mass Communication*)

Komunikasi massa adalah proses penyampaian informasi, ide, dan sikap kepada khalayak orang, (biasanya dengan menggunakan mesin atau edia yang di klarifikasi kedalam media massa ,seperti radio, siaran televisi, koran

### 3. Strategi Komunikasi

Strategi Komunikasi merupakan paduan dari *communication planning* dan *communication management* (perencanaan komunikasi dan manajemen komunikasi) untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut strategi komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai peta yang hanya menunjukkan arah, tetapi juga harus menunjukkan taktik operasionalnya<sup>30</sup>. Sehingga dapat di pahami bahwa Strategi komunikasi adalah keseluruhan cara dan perencanaan komunikasi beserta taktik operasionalnya untuk mencapai tujuan lancarnya komunikasi yang di hendak di capai.

Menurut David hunger dan Thomas L. Wheelen, Strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan manajerial yang menentukan kinerja perusahaan dalam jangka panjang. Manajemen strategi meliputi pengamatan lingkungan, perumusan strategi( perencanaan Strategi atau bisa juga perencanaan jangka panjang), implementasi strategi dan evaluasi strategi.<sup>31</sup>

Dalam prakteknya strategi komunikasi tidak terlepas dari perencanaan komunikasi. Perencanaan komunikasi di tantang untuk selalu bersifat fleksibel dan mampu mengantisipasi perkembangan masyarakat dan kemajuan teknologi komunikasi informasi. Hal ini sejalan dengan Pandangan Halan Hancock dan Eddin C.Y Kuo Bahwa perencanaan komunikasi adalah sebuah dokumen

<sup>29</sup> Alo lilwari, *Makna Budaya Dalam Komunikasi Antar Budaya*, (Yogyakarta: LKIS Pelani, 2002), hal, 22

<sup>30</sup> Abidin Zainal Yusuf, *Manajemen Komunikasi*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), hal 115

<sup>31</sup> David hunger, *Manajemen Strategi*, (Yogyakarta, Andi, 2003), hal, 45



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tertulis yang harus menjawab , apa yang ingin di capai, kenapa kita menginginkan hasil yang di peroleh, siapa yang menjadi sasaran, apa yang menjadi kata kunci pada pesan yang di bawakan, siapa yang menjadi aktor dalam penyampaian pesan, dan bagaimana cara untuk memilih dan menentukannya, dengan cara apa yang digunakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan, bagaimana tipe saluran komunikasi yang bisa di gunakan untuk menyampaikan pesan kapan waktu yang tepat untuk menyampaikan setiap pesan, bagaimana mengukur dan mengevaluasi setiap program yang telah di jalankan<sup>32</sup>.

#### 4. Keluhan Pelanggan

##### a. Pelanggan

Pemahaman mengenai pelanggan mengalami perkembangan pandangan dari tradisional kepada pandangan modern. Menurut pandangan tradisional, pelanggan suatu perusahaan adalah setiap orang yang membeli dan menggunakan produk perusahaan tersebut. Sedangkan pihak yang berinteraksi sebelum tahapan proses menghasilkan produk dianggap sebagai pemasok.

Dalam pandangan modern , konsep pelanggan mencakup pelanggan eksternal dan internal. Pelanggan eksternal adalah setiap orang yang membeli produk dari perusahaan, sedangkan pelanggan internal adalah semua pihak organisasi yang sama yang menggunakan jasa suatu bagian/department (termasuk proses selanjutnya dalam proses produksi bertahap).

Dengan demikian, pada prinsipnya pelanggan adalah orang atau pihak yang dilayani kebutuhannya. Siapa saja dapat menjadi pelanggan tergantung situasinya.<sup>33</sup>

Pelanggan merupakan sesuatu yang sangat penting karena tidak ada satu pun organisasi bisnis atau perusahaan yang akan mampu bertahan hidup bila ditinggalkan oleh pelanggannya, sehingga komunikasi dengan pelanggan

<sup>32</sup> Hafied Chandra, *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), hal, 47

Fandi Tjiptono, *Strategi Bisnis*, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2005), Hlm, 5-6





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

harus di lakukan dengan seefektif mungkin agar perusahaan dapat terus menjalin kerja sama yang baik dengan pelanggan.

Blattberg, Getz dan Thomas menyatakan bahwa pelanggan adalah aset keuangan dari organisasi bisnis atau perusahaan yang harus di ukur, di jaga dan di maksimalkan seperti aset-aset lainnya. Kotler dan Amstrong mengemukakan bahwa pelanggan adalah orang yang paling di harapkan kedatangannya dalam suatu organisasi bisnis. Saat ini pelanggan tidak tergantung pada organisasi bisnis, namun organisasi bisnis bergantung pada pelanggan. Lebih lanjut lagi, Thomson menyatakan bahwa :<sup>34</sup>

1. Pelanggan adalah orang atau organisasi yang berinteraksi dengan produk, jasa atau proses dan kemungkinan merupakan pengguna akhir.
2. Pelanggan atau chanel adalah orang atau organisasi yang membeli atau menangani produk atau jasa, biasanya sebagai *intermidary* (pengguna lian).
3. Pelanggan atau proses internal adalah bagian dari rantai proses organisasi bisnis yang menyediakan produk atau jasa kepada pelanggan eksternal.
4. Pelanggan di katakana setia atau loyal apabila pelanggan tersebut menunjukkan perilaku pembelian secara teratur atau terdapat suatu kondisi dimana mewajibkan pelanggan membeli paling sedikit dua kali dalam waktu tertentu

#### b. Keluhan

Keluhan merupakan sebuah kata yang sering berkonotasi negatif yang di sampaikan pelanggan kepada perusahaan yang keduanya saling memiliki hubungan ketergantungan dan saling menguntungkan. Complain atau di dalam bahasa Indonesia kita menyebutnya keluhan pada umumnya di persepsikan sebagai masalah, kemarahan, konflik, tuntutan, ganti rugi, kesalahan dan sejenisnya.

---

Rismi Somad , Donni Junu Priansa, *Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan* ,(Bandung : Alfabeta,2014) Hml , 28-29



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keluhan pelanggan adalah ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen ketika membeli dan menggunakan barang atau jasa, baik berupa barang fisik atau jasa pelayanan. Keluhan pelanggan tidak bisa diabaikan, karena mengabaikan hal tersebut akan membuat pelanggan merasa tidak dihargai dan tidak diperhatikan sama sekali.

Keluhan (complain) merupakan bagian sebuah hal penting bagi perusahaan, dimana dapat menjadi suatu evaluasi bagi perusahaan kedepannya agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Sedangkan menurut Kotler keluhan pelanggan adalah bentuk aspirasi pelanggan yang terjadi karena ketidakpuasan terhadap suatu barang atau jasa yang dapat dilakukan maupun tertulis.<sup>35</sup>

Ada beberapa alasan mengapa pelanggan melakukan komplain atau keluhan kepada masyarakat, yaitu:<sup>36</sup>

1. Adanya ketidakpuasan pelanggan atas produk barang atau jasa.
2. Kegagalan organisasi pelayanan memenuhi harapan pelanggan.
3. Rendahnya aparat pelayanan atas keluhan pelanggan.

Keluhan pelanggan merupakan sumber informasi yang sangat berharga untuk evaluasi peningkatan kinerja dalam perusahaan. Baik data itu data sumber daya manusianya ataupun produk atau jasa yang di hasilkan oleh perusahaan. Pengaduan keluhan pelanggan membuka kesempatan bagi perusahaan untuk memperbaiki masalah dengan segera. Dengan demikian, perusahaan dapat mengembangkan ide-ide produk, pemasaran, dan meningkatkan pelayanan serta membangun produk.<sup>37</sup>

UIN SUSKA RIAU

158 Ahmad Munawik, *Public Service Communication* (Malang : UMM Pres,2010), Hml

Ibid, Hlm 158

Heri Suchaeri, *Total Costumer Percepatan Laba Sepanjang Masa*:(Solo : Metamograf, 2012) Hml,39



### 3. Teori Image Restoration

Penelitian ini berkaitan dengan strategi humas dalam menghadapi keluhan pelanggan, terdapat teori yang digunakan sebagai landasan yaitu *Teori Image Restoration*.

*Teori Image Restoration* juga disebut teori *image repair*, karena membahas upaya memperbaiki atau merespon citra dan reputasi yang buruk. *Teori Image Restoration* merupakan pengembangan dari teori apologi, dengan mengintegrasikan apologia. Benoit membangun teori ini berdasarkan pendekatan retorika. Teori ini dikembangkan bukan hanya untuk konteks individu, tetapi juga untuk menjelaskan fenomena keorganisasian.

fokus pada strategi humas sebagai respon atas tuduhan dan kritik terhadap organisasi, maka teori ini bisa diterapkan saat organisasi dalam situasi krisis. Tuduhan dan kritik dapat menjadi pemicu terjadinya krisis sekaligus pendorong eskalasi krisis untuk membesar.

Selain itu menurut Benoit mengatakan mengenai asumsi *Image Restoration* komunikasi yang terbaik dikonseptualisasikan sebagai kegiatan yang diarahkan pada tujuan dan mempertahankan reputasi positif adalah salah satu tujuan komunikasi. Oleh sebab itu peneliti lebih memilih teori yang diusulkan oleh Benoit.

Dalam praktik humas, *Teori Image Restoration* memberikan panduan bagi praktisi saat menerapkan strategi mengatasi krisis. Beberapa hal yang perlu dilakukan praktisi humas:<sup>38</sup>

- a. Mengidentifikasi opini atau tuduhan apa saja yang berpotensi mengancam citra dan reputasi organisasi. Termasuk disini rumor yang beredar. Organisasi semestinya tidak mengabaikan opini dan tuduhan/tuntutan yang dilakukan publiknya.
- b. Publik yang memberi perhatian pada kasus yang terjadi (*silent public* atau *aware public*) mestinya dipersepsi sebagai kelompok yang tidak menyetujui kasus yang terjadi; kasus yang memerlukan strategi merestorasi pastinya yaitu kasus yang berpotensi menjatuhkan citra positif,

<sup>38</sup>Kriyantono, Op. Cit, Hlm , 227





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

karena itu organisasi mesti berangkat dari persepsi bahwa publik mempunyai respon negatif terhadap organisasi.

Mengidentifikasi isu apa saja yang diketahui publik. Persepsi dianggap lebih penting dari kejadiannya, yaitu sering kali persepsi dan opini yang berkembang membuat kasus membesar dari kejadian awal. Pemberitaan media yang sangat gencar bisa membentuk realitas sendiri yang bisa jauh lebih besar dari peristiwa aslinya.

- d. Organisasi jangan memandang ringan kasus yang terjadi. Organisasi mesti berpandangan bahwa kasus yang terjadi adalah kasus yang perlu diperhatikan, meskipun pada kenyataannya kasus tersebut tidak terlalu besar.
- e. Organisasi harus menentukan siapa target sasaran dari pesan-pesan komunikasinya. Karena itu perlu dilakukan strategi mengidentifikasi *stakeholder* dan publik. Misalnya, siapa *stakeholder* yang berpeluang menjadi publik, siapa publik yang *aware*, aktif maupun pasif.
- f. Menentukan strategi restorasi berdasarkan evaluasi terhadap suatu krisis. Meskipun Coombs & Schidt mengatakan “*no set guidelines ore offered for this evaluation*”, tetapi secara umum penentuan strategi (tipologi) merestorasi sangat ditentukan oleh jenis kejadian yang memicu krisis, dampaknya bagi citra positif dan reaksi bagi public. Dalam mengevaluasi ketiga hal itu, organisasi harus bersifat terbuka, jujur, dan tidak menutupi fakta. Ketiganya akan membangun kepercayaan sebagai dasar strateginya.
- g. Mengevaluasi sejauh mana strategi merestorasi citra telah berjalan, apakah mampu mengembalikan citra positif atau belum. Jika belum, strategi apa yang gagal? Penyebabnya apa? Sehingga bisa memberikan rekomendasi untuk situasi yang sama dimasa datang.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam melakukan evaluasi terhadap strategi merestorasi citra yang dilakukan organisasi, *Teori Image Restoration* yang dibangun dari pendekatan retorika fokus untuk mengidentifikasi kata-kata atau kalimat dan tindakan yang diterapkan organisasi untuk mempertahankan citranya.

Selanjutnya, memasukkan informasi tentang hasil identifikasi itu ke dalam kategori tipologi yang disediakan *Teori Image Restoration*. Pada akhirnya, peneliti mengevaluasi apakah strategi itu sesuai untuk mengatasi krisis memuaskan *stakeholder*-nya dengan memberikan bukti sebagai indikator kesuksesan dan kegagalan upaya merestorasi citra.

### 3. Kajian Terdahulu

Sebagai Pedoman maupun petunjuk dalam melakukan penelitian ini penulis mencantumkan penelitian terdahulu yang jika dilihat dari segi isi maupun judul memiliki beberapa persamaan dan menjadikan panduan terhadap skripsi yang akan di buat oleh penulis karna melihat ada sesuatu keterkaitan antara permasalahan terdahulu seperti :

Penelitian Dhika Dadi Pawesti Putri<sup>39</sup> dengan judul **“Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan PT.PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan Surakarta”** (Universitas Sebelas Maret),2010. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana Prosedur Pelayanan yang dilakukan PT.PLN (Persero) area pelayanan jaringan surakarta. Persamaan Terdapat permasalahan yang sama yaitu keluhan pelanggan, Perbedaan Penulis membahas tentang strategi komunikasi sedangkan penelitian ini membahas tentang prosedur pelayanan.

Penelitian Febri Budi Susilo<sup>40</sup> dengan judul **“Strategi Komunikasi PT. PLN (Persero) Cabang Kota Pekanbaru Rayon Simpang Tiga Dalam Merespon Keluhan Pelanggan Atas Gangguan Pemadaman Listrik dan**

<sup>39</sup> Dhika Dadi Pawesti Putri, Skripsi : Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan Surakarta,2010,( Surakarta: Universitas Sebelas Maret)

<sup>40</sup> Febri Budi Susilo, Skripsi : Strategi Komunikasi PT. PLN (Persero) Cabang Kota Pekanbaru Rayon Simpang Tiga Dalam Merespon Keluhan Pelanggan Atas Gangguan Pemadaman Listrik dan Pemadaman Listrik Terencana,2010(Pekanbaru : Uin Suska Riau )



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Pemadaman Listrik Terencana**”(Uin Suska Riau), 2010. Penelitian dilakukan untuk mengetahui strategi komunikasi dalam menangani keluhan pelanggan. Persamaan Terdapat permasalahan yang sama yaitu keluhan pelanggan, Perbedaan Penulis membahas tentang keluhan pelanggan secara luas sedangkan penelitian yang dilakukan Febri Budi Susilo terfokus pada gangguan pemadaman listrik dan pemadaman listrik terencana.

Penelitian Eva Oktaviani<sup>41</sup> dengan judul **”Strategi Costumer Relations Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Balai Karantina Pertanian Semarang”** (Universitas Pembangunan Nasional), 2011. Penelitian dilakukan untuk mengetahui bagaimana Customer relations di BKP Semarang memiliki strategi dalam menangani keluhan pelanggan BKP Semarang. Persamaan Terdapat permasalahan yang sama yaitu keluhan pelanggan, perbedaan Perbedaan antara strategi pelayanan menggunakan teori Image Restorations dengan strategi Costumer Relations.

Penelitian Inge Maudy Putri<sup>42</sup> dengan judul **“Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. XL AXIATA TBK DI DKI JAKARTA”** (Jakarta),2011. Penelitian dilakukan untuk mengetahui bagaimana Analisis penanganan keluhan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan di PT.XL AXIATA TBK DKI JAKARTA. Persamaan Terdapat permasalahan yang sama yaitu keluhan pelanggan, Perbedaan Metode yang di gunakan penulis saat ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif sedangkan Inge dan Heppy menggunakan metode analisis deskriptif.

Penelitian Abnertus Chistoper Sitanggang<sup>43</sup> dengan judul **“Pengaruh Penanganan Keluhan Pada Kepuasan Konsumen Di Hotel Grand Praba Bandar Lampung”**(Universitas Lampung Bandar Lampung),2017. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana penanganan keluhan pada kepuasan

<sup>41</sup>Eva Oktaviani, Skripsi : Strategi Costumer Relations Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Balai Karantina Pertanian Semarang,2011(Semarang: Universitas Pembangunan Nasional)

<sup>42</sup>Inge Maudy Putri, Heppy Millanyani, Jurnal : Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. XL Axiata Tbk Di Dki Jakarta,2012.

<sup>43</sup>Abnertus Chistoper Sitanggang, Skripsi : Pengaruh Penanganan Keluhan Pada Kepuasan Konsumen Di Hotel Grand Praba Bandar Lampung,2017(Lampung : Universitas Lampung Bandar Lampung).





2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsumen dengan menggunakan metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan survey. Persamaan Terdapat persamaan yang sama yaitu tentang keluhan pelanggan, Perbedaan Penulis meneliti tentang keluhan pelanggan sedangkan penelitian Abnertus Chistoper Sitanggang membahas tentang pengaruh penanganan keluhan pelanggan pada kepuasan konsumen.

Penelitian Riza Helmawan Wahyudi<sup>44</sup> dengan judul **“Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPRS Tanmiya Artha Kediri ”**( Institut Agama Islam Negeri Tulungagung),2015. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Penanganan Keluhan dan Kualitas Loyalitas dengan metode penelitian pendekatan kuantitatif. Persamaan Terdapat persamaan yang sama yaitu tentang Penanganan Keluhan pelanggan, Perbedaan Penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif sedangkan penelitian yang dilakukan Riza Helmawan Wahyudi menggunakan metode penelitian pendekatan kuantitatif.

Penelitian Selvina L. Lengkong, Mariam sondakh , J.W. Londa<sup>45</sup> dengan judul **Strategi Public Relations Dalam Pemulihan Citra Perusahaan (Studi Kasus Rumah Makan Kawan Baru Megamas Manado)**. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana strategi Public Relations dalam pemulihan citra rumah makan Kawan Baru Megamas Manado dengan menggunakan metode penelitian Kualitatif . Terdapat persamaan yang sama yaitu sama membahas tentang Pemulihan citra dan metode penelitiannya sama sama menggunakan metode penelitian kualitatif.

<sup>44</sup>Riza Helmawan Wahyudi, Skripsi : Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bprs Tanmiy Artha Kediri.2015,( Tulungagung : Institut Agama Islam Negeri Tulung agung).

<sup>45</sup>Selvina L. Lengkong, Mariam sondakh , J.W. Londa, jurnal: Strategi Public Relations Dalam Pemulihan Citra Perusahaan (Studi Kasus Rumah Makan Kawan Baru Megamas Manado) e-journal “Acta Diurna” Volume VI. No. 1. Tahun 2017.



### C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah penjelasan tentang variabel yang akan dijadikan tolak ukur penelitian di lapangan yang disesuaikan dengan rumusan masalah. Berdasarkan hal yang diangkat oleh penulis yaitu strategi Komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel dalam menangani keluhan Pelanggan Di Kota Padang Sidempuan Prov Sumut.

Dengan kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel memberikan pelayanan prima ini diharapkan mampu menjelaskan bagaimana strategi komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel mampu memberikan pelayanan pada masyarakat yaitu pelayanan pelanggan. Untuk memperjelas maka dibuat arahan pemikiran sebagai landasan dalam melakukan penelitian berdasarkan teori Image Restoration.

Kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian ini berusaha membuat arahan untuk mempermudah melakukan penelitian mengenai Strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel dalam memberikan pelayanan pada pelanggan. Dengan demikian apabila kinerja humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel dalam memberikan pelayanan dapat berjalan dengan baik, maka akan mendapatkan hasil pelayanan pelanggan yang lebih baik, yaitu kepuasan pelanggan atau masyarakat pengguna jasa. Kerangka pikir dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2.1. di bawah ini :

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel

Strategi Komunikasi

Teori Image Restoration

(Kriyantono; 2014 : 227)

- Mengidentifikasi opini atau tuduhan (mendengar keluhan pelanggan melalui pegawai yang bertugas di lapangan);
- Respon Pelanggan;
- Mengidentifikasi isu (melihat keluhan pelanggan);
- Memperhatikan kasus (selalu menganggap keluhan kecil sebagai hal penting yang harus di selesaikan);
- Menentukan siapa target sasaran dari pesan-pesan komunikasi (pelanggan);
- Menentukan strategi restorasi (mencari jalan keluar atas keluhan pelanggan);
- Mengevaluasi strategi merestorasi berjalan (melihat apakah strategi berjalan/tidak dalam mengatasi keluhan pelanggan)

Menangani keluhan pelanggan

Tabel 2.1 : Kerangka Pikir Penelitian

Sumber : Modifikasi Penulis di adopsi Kriyantono, 2014 : 227



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Adapun metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan atau menggambarkan data dan fakta mengenai Strategi Komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel Dalam menangani Keluhan Pelanggan Di Kota Padang Sidempuan Prov Sumut.

Seperti penelitian pada umumnya, penelitian ini dituntut untuk memiliki objek yang jelas agar data yang diperoleh akurat. Oleh karena itu dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Data yang digambarkan secara obyektif berdasarkan data atau fakta yang ditemukan.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah<sup>46</sup>.

Dalam arti penelitian ini adalah akumulasi data dasar dengan cara deskriptif samata-mata tidak perlu mencari atau menerangkan saling hubungan, menguji hipotesis, membuat ramalan, menerangkan atau mendapatkan makna implikasi, walaupun penelitian bertujuan untuk menemukan hal-hal tersebut dapat mencakup juga metode-metode deskriptif.<sup>47</sup>

#### B. Lokasi dan waktu Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi dalam penelitian ini yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tapsel Jl. Mawar, Ujung Padang, Padang sidempuan Sel., Kota Padang Sidempuan, Sumatera Utara 22725. Penelitian

<sup>46</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011), Hml ,6

<sup>47</sup> Suryabarata, *Metode Penelitian* (Jakarta : PT. Raja grafindo Persada, 2007), Hml, 75

ini dilaksanakan terhitung dimulai dari bulan Oktober 2020 hingga November

2020.

## C. Sumber Data

1. Data Primer yaitu data yang didapat saat berada dilapangan dalam penelitian melalui wawancara dan observasi.
2. Data Sekunder yaitu data pendukung data primer yang diperoleh dari buku – buku, dokumentasi dan reversi yang relevan dengan penelitian.

## D. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah seseorang atau anggota kelompok yang diriset yang diharapkan mempunyai informasi penting.<sup>48</sup>

Dalam penelitian ini yang menjadi informan penelitian yaitu Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel . Sebagaimana dapat di lihat pada tabel 3.1 :

No	Nama	Jabatan
1	Sulitno laiya	Kepala Seksi Hubungan Masyarakat
2	Sontang Muliadi Siregar	Kepala Seksi Umum
3	Ridwanto Harahap	Pelanggan PDAM

**Tabel 3.1 Informan Penelitian**

## E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan 3 (tiga) cara yaitu :

- 1) Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk mengamati atau mencatat suatu peristiwa secara langsung. Observasi terbagi 2 (dua) yakni<sup>49</sup> :

<sup>48</sup> Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Publik Relations dan Komunikasi*, (Jakarta. PT Raja Grafindo Persada, 2008), Hml, 138

a. Participant observation

Dalam participant observation, peneliti terlibat secara langsung dalam kegiatan sehari-hari orang atau situasi yang diamati sebagai sumber data penelitian.

Observasi Non participant

Berlawanan dengan participant observation, non participant observation merupakan observasi yang penelitiannya tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen.

Peneliti akan menjadi participant observation dan menyaksikan atau mengamati bagaimana strategi Komunikasi dalam menangani keluhan pelanggan.

2) Wawancara atau interview adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang di wawancarai.<sup>50</sup>

Peneliti akan menyiapkan sejumlah pertanyaan yang telah disusun dan mengadakan wawancara. Ketika informan merespon atau memberikan pandangannya atas pertanyaan yang diajukan, peneliti mencatat jawaban tersebut. Pertanyaan yang sama kemudian akan ditanyakan kepada setiap orang responden dalam peristiwa yang sama.

3) Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodeologi penelitian sosial. Pada intinya metode ini dokumenter adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Dokumentasi merupakan sarana pembantu penelitian dalam mengumpulkan data atau informasi dengan cara membaca surat-surat pengumuman, ikhtisar rapat, pernyataan tertulis kebijakan tertentu dan bahan – bahan tulisan lainnya<sup>51</sup>.

<sup>50</sup> Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif Kulitatif Dan R&D. (Bandung , Alfabeta. 2009)Hlm 145

<sup>51</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif , Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial lainnya*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2005), Hlm 136

Ibid, Hlm 154



Peneliti akan mendokumentasi segala sesuatu yang dapat membantu peneliti dalam penelitian seperti dokumentasi data keluhan pelanggan dan yang lainnya.

## Validitas Data

Setelah penelitian dilakukan, maka selanjutnya perlu dilakukan validitas data atau pengujian dan pemeriksaan keabsahan data. Validitas data yang penulis gunakan dalam penelitian ini triangulasi. Triangulasi data adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu<sup>52</sup>.

Triangulasi terbagi menjadi 4 (empat), yaitu :

1. Triangulasi sumber  
 Triangulasi sumber ini membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber berbeda.
2. Triangulasi metode  
 Triangulasi metode ini merupakan usaha pengecekan keabsahan data dan temuan riset, maka triangulasi metode dapat dilakukan menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data untuk memperoleh data.
3. Triangulasi peneliti  
 Triangulasi peneliti menggunakan lebih dari satu peneliti dalam mengadakan observasi atau wawancara. Penggunaan peneliti atau pengamat yang lainnya membantu mengurangi penyimpanan dalam pengumpulan data.
4. Triangulasi teoritik  
 Triangulasi teoritik memanfaatkan dua atau lebih teori sebagai perbandingan atau keperluan ranangan riset, pengumpulan data dan analisis data secara lebih lengkap agar hasilnya lebih komperhenshif.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan triangulasi sumber yaitu dengan membandingkan hasil wawancara informan yang satu dengan yang lain sehingga dapat diperoleh data yang akurat.

## G. Teknik Analisis Data

- © Hak Cipta Ditangguhkan UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
1. Dalam penelitian deskriptif kualitatif ini, metode analisis data yang digunakan adalah analisis model Miles & Huberman, dimana dijelaskan bahwa analisis data meliputi tiga alur kegiatan, yaitu :<sup>53</sup>
- a. Reduksi data**  
Merupakan proses pemilihan data, mengolongkan, megarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan dan verifikasi.
  - b. Penyajian data**  
Dalam penyajian data ini seluruh data-data di lapangan yang berupa hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, akan dianalisa sesuai dengan teori-teori yang telah dipaparkan sebelumnya sehingga dapat memunculkan deskripsi tentang strategi Komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel dalam menangani keluhan Pelanggan Di Kota Padang Sidempuan Prov Sumut.
  - c. Penarikan Kesimpulan**
  - d. Penarikan kesimpulan adalah kegiatan penggambaran secara utuh dari objek yang diteliti pada proses penarikan kesimpulan berdasarkan penggabungan informasi yang telah disusun dalam suatu bentuk yang pas pada penyajian data.**
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Hak Cipta Ditangguhkan Undang-Undang

## BAB IV

### PROFIL PERUSAHAAN

#### Profil Perusahaan

##### Sejarah Perusahaan

PDAM Tirtanadi dibangun oleh Pemerintahan Kolonial Belanda pada tanggal 8 Desember 1905 yang diberi nama NV Waterleiding Maatschappij Ajer Beresih. Pembangunan ini dilakukan oleh Hendrik Cornelius Van Den Honert selaku Direktur Deli Maatschappij, Pieter Kolff selaku Direktur Deli Steenkolen Maatschappij dan Charles Marie Hernkenrath selaku Direktur Deli Spoorweg Maatschappij. Kantor Pusat dari perusahaan air bersih ini berada di Amsterdam Belanda.

Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi didirikan pada tanggal 23 September 1905 dengan nama NV. Water Leiding Maatschappij Ajer Beresih yang berkantor pusat di Amsterdam negeri Belanda. Dengan dikeluarkannya Peraturan Daerah Sumatera Utara No.11 tahun 1979 perusahaan ini resmi menggunakan nama yang sekarang (Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi) disingkat PDAM Tirtanadi yang berlokasi di Jl.Sisingamangaraja No.1 Medan.

Pada Tahun 1985, Peraturan Daerah ini disempurnakan dengan Peraturan Daerah Tingkat I Sumatera Utara No.25 tahun 1985 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Propinsi Daerah Tingkat I Sumatera Utara. Selanjutnya pada tahun 1991 diadakan perubahan pertama Peraturan Daerah No.25 tahun 1985 dengan No.6 tahun 1991.

Dalam Peraturan Daerah ini PDAM Tirtanadi disamping menangani Air Bersih juga ditugaskan mengelola Air limbah. Selanjutnya pada tanggal 29 April 1999, Peraturan Daerah No.6 tahun Universitas Sumatera Utara 8 1991 diperbaharui lagi dengan Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Sumatera Utara No.3 tahun 1999.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada saat itu air yang diambil dari sumber utama mata air Rumah Sumbul di Sibolangit dengan kapasitas 3000 m<sup>3</sup>/hari. Air tersebut ditransmisikan ke Reservoir Menara yang memiliki kapasitas 1200 m<sup>3</sup> yang terletak di Jl. Kapitan (sekarang kantor Pusat PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara). Reservoir ini memiliki ketinggian 42 m dari permukaan tanah. Reservoir ini dibuat dari besi dengan diameter 14 m. Setelah kemerdekaan Indonesia, perusahaan ini diserahkan kepada Pemerintah Provinsi Sumatera Utara melalui Pemerintah Indonesia.

Berdasarkan Perda Sumatera Utara No 11 tahun 1979, status perusahaan diubah menjadi PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara. Sejak tahun 1991 PDAM Tirtanadi ditunjuk sebagai operator sistem pengelolaan air limbah Kota Medan. Dalam rangka pengembangan cakupan pelayanan air minum bagi masyarakat Sumatera Utara, PDAM Tirtanadi melaksanakan kerjasama operasi dengan 9 (Sembilan) PDAM di beberapa Kabupaten di Sumatera Utara, yaitu Kabupaten Simalungun, Kabupten Deli Serdang, kabupaten Toba Samosir, Kabupaten Tapanuli Selatan, Kabupaten Tapanuli Tengah, Kabupaten Mandailing Natal, Kabupaten Nias, Kabupaten Nias Selatan dan Kabupaten Samosir.

Pada Februari 2009, PDAM Tirtanadi Cabang Nias, Madina, dan Simalungun dikembalikan ke Pemkab-nya masing masing dengan pertimbangan bahwa pihak Pemkab telah memiliki kemampuan di dalam pengelolaan PDAM di daerahnya masing - masing. Universitas Sumatera Utara 9 Pada tanggal 10 September 2009, telah ditandatangani Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara No 10 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi yang menyatakan bahwa tujuan pokok PDAM Tirtanadi adalah untuk mengelola dan menyelenggarakan pelayanan air minum yang memenuhi persyaratan kesehatan dan untuk mengembangkan perekonomian daerah, meningkatkan pendapatan daerah, serta meningkatkan kualitas lingkungan dengan memberikan pelayanan pengumpulan dan penyaluran air

limbah melalui sistem perpipaan dalam rangka untuk mencapai kesejahteraan masyarakat pada umumnya.<sup>54</sup>

## Logo serta Visi Misi Perusahaan

### a. Logo Perusahaan



Gambar 4.1 Logo Organisasi

Logo Perusahaan PDAM Tirtanadi merupakan logo yang sederhana dengan beberapa lambang lingkaran, huruf T, gelombang air dan dengan tulisan Tirtanadi. Lingkaran menggambarkan pelayanan kepada masyarakat secara terus menerus tanpa terputus. Huruf T menyerupai pipa pada logo PDAM Tirtanadi menggambarkan ruang lingkup tugas PDAM Tirtanadi yang sebagian besar adalah berhubungan dengan sistem perpipaan. Gelombang Tiga Gelombang air yang berjumlah tiga yang ada didalam logo menggambarkan pelayanan air minum bersih. Warna Biru yang ada dalam logo bermaksud menyatakan nuansa yang ditimbulkan oleh air.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<sup>54</sup> <http://pdamtirtanadi.co.id/company-profile/> diakses pada tanggal 20 januari 2021 pukul 14:00 WIB di Pekanbaru

## b. Visi Perusahaan

PDAM Tirtanadi menjadi perusahaan pengelola air minum dan air limbah yang terdepan di Indonesia, sehat dan memberikan pelayanan prima kepada pelanggan.

## Misi Perusahaan

1. Memberikan pelayanan air minum kepada masyarakat yang memenuhi azas kualitas, kuantitas, dan kontinuitas serta keterjangkauan masyarakat dengan menerapkan Good Corporate Governance yang didukung oleh SDM yang berintegritas, berkemampuan dan profesional.

2. Menunjang peningkatan kualitas lingkungan dengan mengembangkan pelayanan air limbah.

3. Memberikan kontribusi dalam peningkatan pendapatan asli daerah dan membantu mengembangkan daerah.<sup>55</sup>

## Tujuan Pokok PDAM Tirtanadi

Tujuan PDAM Tirtanadi :

1. Mengembangkan perekonomian Daerah.

2. Pendapatan Asli Daerah.

3. Menyelenggarakan pelayanan air minum.

4. Memenuhi persyaratan kesehatan.

5. Memberikan pelayanan penyaluran air limbah.

6. Meningkatkan kualitas lingkungan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

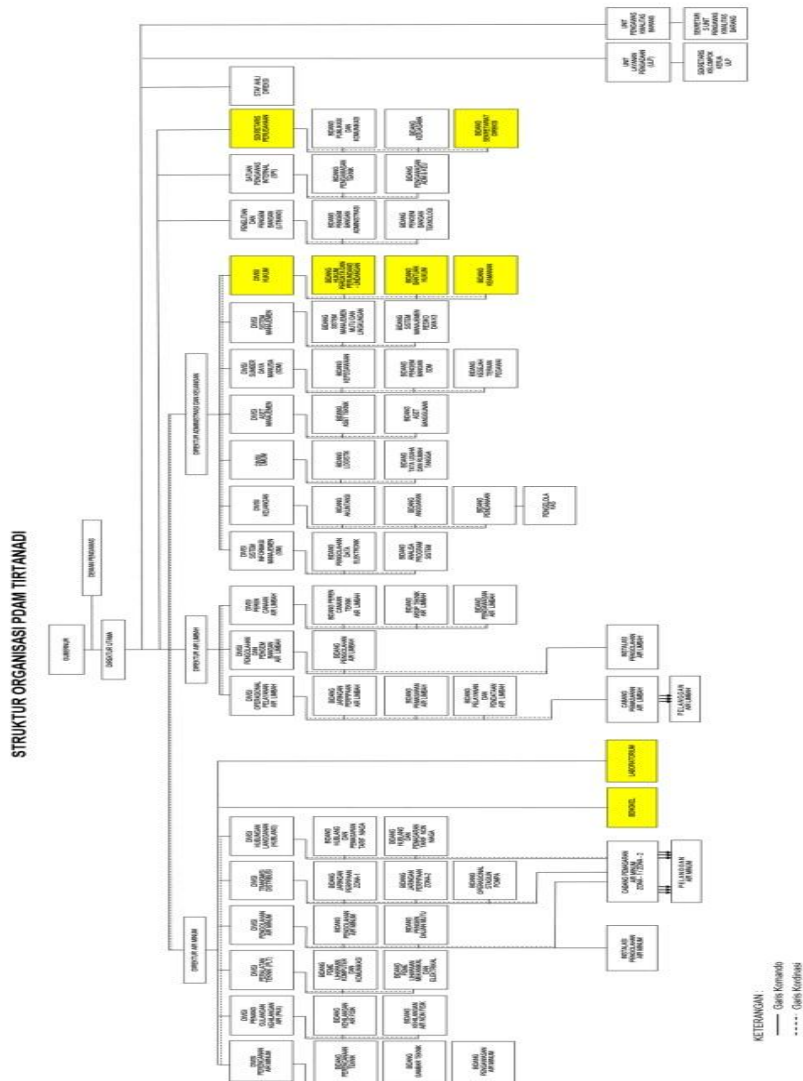
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<sup>55</sup> <http://pdamtirtanadi.co.id/visi-dan-misi-perusahaan.com> diakses pada tanggal 20 januari 2021 pukul 14:00 WIB di Pekanbaru



## 4. Struktur Perusahaan

1.
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 4.2 Struktur Organisasi PDAM Tirtandi

#### 4. Job Description

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

##### a. Direktur Utama

1. Memimpin dan mengendalikan kegiatan atau jalannya perusahaan.
2. Menetapkan dan menyelenggarakan kebijakan serta strategi perusahaan.
3. Memajukan, meningkatkan dan mempertahankan kinerja perusahaan.
4. Melaporkan perkembangan perusahaan kepada Gubernur melalui Dewan Pengawas
5. Mewakili perusahaan baik didalam dan diluar perusahaan.
6. Menjalin hubungan kerja eksternal
7. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Gubernur

##### b. Direktur Air Minum

1. Menyusun kebijakan dan strategi perusahaan dalam bidang Perencanaan dan Produksi.
2. Membantu Direktur Utama dalam membuat keputusan kebijaksanaan atau strategi dalam pengembangan perusahaan.
3. Mengawasi dan melakukan pembinaan pelaksanaan tugas unit kerja bawahan.
4. Mengawasi dan mengendalikan operasional sistem instalasi air bersih maupun air limbah dalam lingkup tugasnya.
5. Dapat bekerjasama dengan Direktur Utama maupun antar Direksi.

##### c. Direktur Administrasi dan Keuangan

1. Melaksanakan koordinasi dengan direksi lainnya.
2. Menyusun kebijaksanaan atau strategi perusahaan dalam bidang Administrasi dan Keuangan.
3. Membantu Direktur Utama dalam mengambil keputusan.
4. Mengadakan dan memimpin rapat dalam lingkup tugasnya.
5. Dapat bekerja sama dengan Direktur Utama maupun antar Direktur lainnya.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Direktur Utama sesuai bidangnya.
7. Bertanggung jawab kepada Direktur Utama.

#### **Kepala Divisi Keuangan**

1. Melakukan koordinasi dengan unit kerja lain yang berhubungan dengan tugasnya.
2. Merencanakan dan melaksanakan program kerja Divisi Keuangan.
3. Merencanakan dan mengendalikan sumber-sumber pendapatan serta pengeluaran perusahaan.
4. Monitoring penerimaan tagihan rekening air minum dan retribusi air limbah melalui Payment Point Online Banking (PPOB) setiap hari.
5. Menindaklanjuti permasalahan terhadap pembayaran tagihan pembayaran air minum dan retribusi air limbah melalui Payment Point Online Banking (PPOB) setiap hari.
6. Melakukan rekonsiliasi terhadap pembayaran tagihan rekening air minum dan retribusi air limbah melalui Payment Point Online Banking (PPOB) setiap hari.
7. Melaksanakan optimalisasi dalam pelaksanaan realisasi anggaran pendapatan dan biaya perusahaan.
8. Mengatur dan menyusun rencana pembayaran hutang jangka panjang dan jangka pendek perusahaan.
9. Mencari sumber-sumber pendanaan eksternal untuk pengembangan perusahaan.
10. Memeriksa kelengkapan dokumen pembayaran.

#### **e. Kepala Divisi Perencanaan Air Minum**

1. Melakukan koordinasi dengan unit kerja lain yang berhubungan dengan tugasnya.
2. Merencanakan dan melaksanakan program kerja Divisi Perencanaan Air Minum.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Memberikan rekomendasi atas spesifikasi yang dibutuhkan oleh semua unit kerja bidang air minum yang belum ditetapkan standarnya.
4. Merencanakan dan mengendalikan program kerja bidang gambar teknik. Universitas Sumatera Utara
5. Membimbing, memberdayakan dan mengatur pegawai untuk kepentingan pelaksanaan tugasnya.
6. Melaksanakan pengembangan dan pembinaan Sumber Daya Manusia pada unit kerja bawahannya.

**f. Kepala Divisi Penanggulangan Kehilangan Air**

1. Melakukan koordinasi dengan unit kerja lain yang berhubungan dengan tugasnya.
2. Merencanakan dan melakukan program kerja Divisi Penanggulangan Kehilangan Air.
3. Meneliti dan mengevaluasi penyebab kebocoran fisik dan non fisik dan membuat rekomendasi untuk pencegahan dan penanggulangannya

**g. Kepala Divisi Peralatan Teknik**

1. Merencanakan dan melaksanakan program kerja Divisi Peralatan Teknik.
2. Melaksanakan pengelolaan dan pemeliharaan peralatan mekanikal,
3. elektrikal, sistem komputer dan peralatan komunikasi perusahaan.
4. Menyediakan data dan informasi kepada pihak internal dan pihak eksternal.

**h. Kepala Divisi Pengelolaan Air Minum**

1. Melakukan koordinasi dengan unit kerja lain yang berhubungan dengan tugasnya.
2. Merencanakan dan melaksanakan program kerja di divisi pengelolaan air minum.
3. Merencanakan dan mengatur produksi air minum sesuai dengan kebutuhan divisi pengelolaan air minum.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Menetapkan jumlah produksi air minum yang dihasilkan oleh masing-masing instalasi pengelolaan air minum.
5. Menetapkan kebutuhan maupun pengembangan peralatan pemeriksaan kualitas air minum diseluruh unit kerja.
6. Melakukan optimalisasi dalam proses produksi air minum.

#### Kepala Divisi Transmisi Distribusi

1. Melakukan koordinasi dengan unit kerja lain yang berhubungan dengan tugasnya.
2. Merencanakan dan melaksanakan program kerja divisi transmisi distribusi.
3. Melaksanakan pengkajian terhadap sistem transmisi distribusi maupun permasalahan air minum.
4. Melakukan kajian atau evaluasi setiap pengembangan sistem jaringan perpipaan air minum sebelum dan sesudah dilaksanakan.
5. Merencanakan pengembangan dan penyempurnaan sistem jaringan perpipaan air minum.

#### j. Kepala Divisi Hubungan Langgan

1. Melakukan koordinasi dengan unit kerja lain yang berhubungan dengan tugasnya.
2. Merencanakan dan melaksanakan program kerja divisi hubungan pelanggan
3. Melaksanakan pengkajian terhadap peluang pemasaran maupun permasalahan air minum.
4. Melakukan koordinasi dengan cabang-cabang dalam hal peningkatan pemasaran dan pelayanan pelanggan.
5. Mengkoordinir perencanaan jumlah sambungan baru.
6. Menyediakan data dan informasi untuk pihak internal maupun eksternal.

**k. Kepala Divisi Operasional Pelayanan Air Limbah**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Melakukan koordinasi dengan unit kerja lain yang berhubungan dengan tugasnya.
2. Merencanakan dan melaksanakan program kerja divisi operasional pelayanan air limbah.
3. Membuat dan menyampaikan laporan tentang permasalahan atau gangguan pada peralatan mekanikal, elektrik dan operasional pelayanan air limbah.
4. Menindaklanjuti keluhan maupun tanggapan dari pelanggan air limbah.
5. Menyediakan data dan informasi untuk pihak internal maupun eksternal.

**l. Kepala Unit Bengkel**

1. Merencanakan dan melaksanakan program kerja unit bengkel.
2. Menyusun, merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi jadwal pemeliharaan peralatan bengkel meter air dan mobil dinas perusahaan.
3. Melaksanakan rekondisi meter-meter air terutama meter-meter yang layak untuk direkondisi.
4. Mengendalikan administrasi dan penggunaan fasilitas transportasi kendaraan dinas perusahaan.
5. Melengkapi identitas semua barang yang masuk baik baru maupun lama sebelum dipergunakan sebagaimana mestinya.

**m. Kepala Divisi Pengolahan dan Pengembangan Air Limbah**

1. Melakukan koordinasi dengan unit kerja lain yang berhubungan dengan tugasnya.
2. Merencanakan dan melaksanakan program kerja divisi pengolahan dan pengembangan air limbah.
3. Melakukan studi kelayakan untuk kegiatan pengembangan pengolahan air limbah.
4. Melakukan optimalisasi dalam proses pengolahan air limbah.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Melakukan perawatan dan pemeliharaan seluruh sarana dan proses pengolahan air limbah.
6. Mengupayakan proses pengolahan air limbah berjalan sesuai dengan rencana program dan memenuhi baku mutu.
7. Mengusulkan pengadaan barang sesuai dengan kebutuhan berdasarkan ketentuan yang berlaku.
8. Menyerahkan hasil pengolahan data sesuai dengan kebutuhan kepala divisi terkait.
9. Melaksanakan pengembangan dan pembinaan sumber daya manusia pada unit kerja dibawahnya.
10. Menyediakan data dan informasi untuk pihak internal maupun eksternal.

**n. Kepala Divisi Perencanaan Air Limbah**

1. Melakukan koordinasi dengan unit kerja lainnya yang berhubungan dengan tugasnya.
2. Merencanakan dan melaksanakan program kerja divisi perencanaan air limbah.
3. Membuat standar design dan menyusun standar kerja bidang air limbah dan syarat-syarat yang diperlukan.
4. Mengkoordinir perhitungan rencana anggaran biaya pekerjaan perbaikan dan investasi bidang air limbah dalam perencanaan keperluan divisi-divisi air limbah.

**o. Kepala Divisi Sistem Informasi Manajemen**

1. Mencetak, mensortir, dan menyerahkan DRD dan rekening air minum dan retribusi air limbah pelanggan tertentu kepada divisi keuangan.
2. Membuat dan mengembangkan seluruh sistem informasi yang diperlukan perusahaan.
3. Menerapkan dan mensosialisasikan program terbaru yang dibutuhkan sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Mengelola, mengevaluasi, dan memelihara seluruh data yang berhubungan dengan sistem informasi yang dipergunakan.

#### **Kepala Divisi Umum**

1. Melakukan koordinasi dengan divisi lain yang berhubungan dengan tugasnya.
2. Merencanakan dan melaksanakan program kerja divisi umum.
3. Melaksanakan pengadaan barang-barang kebutuhan perusahaan sesuai dengan spesifikasi yang ditentukan.
4. Memenuhi permintaan barang-barang tertentu sesuai dengan kualitas secara efektif dan efisien.
5. Melaksanakan monitoring aplikasi program komputer pengadaan/persediaan barang diseluruh unit kerja.
6. Melaksanakan prosedur administrasi surat-menyurat perusahaan.
7. Mencatat, menyimpan, mengamankan dan memelihara surat dokumen aset perusahaan dan surat dokumen aset perusahaan diserahkan kepada divisi aset manajemen sebagai pendukung data dokumen aset perusahaan.
8. Mengelola dan mengendalikan serta bertanggung jawab terhadap pengarsipan surat-surat penting dan dokumen perusahaan.
9. Mengatur penggunaan, perawatan, pemeliharaan sarana dan kebutuhan ruangan kerja dikantor pusat.

#### **q. Kepala Divisi Aset Manajemen**

1. Melakukan koordinasi dengan unit kerja lainnya yang berhubungan dengan tugasnya.
2. Merencanakan dan melaksanakan program kerja divisi aset manajemen.
3. Membuat dan melaksanakan sistem prosedur administrasi dan perusahaan bidang aset teknik dan bidang aset bangunan agar dapat diaplikasikan diseluruh unit kerja.
4. Melaksanakan pengembangan dan pembinaan sumber daya manusia pada unit kerja dibawahnya.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Menyediakan data dan informasi untuk pihak internal maupun eksternal.

**Kepala Divisi Sumber Daya Manusia**

1. Melakukan koordinasi dengan divisi lain yang berhubungan dengan tugasnya.
2. Merencanakan dan melaksanakan program kerja divisi sumber daya manusia.
3. Mengelola, menyimpan dan mengamankan data-data kepegawaian.
4. Mengajukan dan membuat kriteria-kriteria jabatan, promosi, kenaikan pangkat, penghasilan, sanksi, dan biaya perjalanan dinas.
5. Membuat daftar perhitungan penghasilan pegawai, daftar perhitungan gaji, pajak penghasilan pegawai dan proses pembayarannya.
6. Mengelola dan mengevaluasi aplikasi program komputer pemetaan jenjang karir pegawai sesuai dengan struktur organisasi perusahaan untuk lima tahun kedepan.
7. Mengevaluasi daftar penilaian pegawai dari seluruh unit kerja.

**s. Kepala Divisi Sistem Manajemen**

1. Melakukan koordinasi dengan unit kerja lainnya yang berhubungan dengan tugasnya.
2. Merencanakan dan melaksanakan program kerja divisi sistem manajemen.
3. Melaksanakan evaluasi yang berkaitan dengan sistem dan prosedur untuk pengembangan perusahaan.
4. Melakukan evaluasi terhadap peningkatan standar, kebijakan, peraturan-peraturan, surat keputusan, surat edaran, dan peningkatan system manajemen.
5. Memeriksa dan memastikan penerapan sistem manajemen diperusahaan untuk tetap konsisten dilaksanakan.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Memonitor tindakan koreksi agar tepat waktu dan dijalankan.
7. Merencanakan perolehan dan mengendalikan sertifikasi akreditasi.

### **Kepala Penelitian dan Pengembangan**

1. Melakukan koordinasi dengan unit kerja lainnya yang berhubungan dengan tugasnya.
2. Merencanakan dan melaksanakan program kerja penelitian dan pengembangan.
3. Memberikan rekomendasi atas upaya pengembangan perusahaan yang bersifat teknis maupun administratif.
4. Melakukan studi kelayakan untuk kegiatan pengembangan perusahaan.
5. Melaksanakan penelitian dan pengembangan perusahaan secara menyeluruh baik teknis maupun administratif.
6. Merencanakan dan mengendalikan program manajemen sumber daya air

### **u. Kepala Satuan Pengawas Internal**

1. Melakukan koordinasi dengan unit kerja lainnya yang berhubungan dengan tugasnya.
2. Merencanakan dan melaksanakan program kerja satuan pengawas intern.
3. Melakukan analisa setiap kegiatan perusahaan.
4. Memberikan penilaian dan rekomendasi agar kegiatan perusahaan mengarah pada pencapaian tujuan dan sasarannya secara efektif, efisien dan ekonomis.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan penulis berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi mengenai strategi Komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel dalam menangani keluhan Pelanggan Di Kota Padang Sidempuan Prov Sumut, dapat disimpulkan bahwasannya Strategi Komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel Dalam Menangani Keluhan Pelanggan sudah berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Jenis keluhan pelanggan yang terjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel yaitu Kualitas air yang didistribusikan kemasyarakat terkadang tidak memuaskan, keterbatasan jumlah air yang didistribusikan ke pelanggan, pipa bocor serta keluhan mengenai tagihan pelanggan.

Didalam menangani keluhan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel memiliki 2 devisi yaitu Kabag Humas dan Kabag Umum

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel dalam menangani keluhan pelanggan melalui memiliki strategi yang mana starteginya adalah mengidentifikasi opini yang beredar dimasyarakat , melihat respon pelanggan mengenai opini tersebut , mencari tau isu yang beredar di pelanggan , menentukan taget komunikasi, menentukan strategi restorasi serta evaluasi startegi restorasi.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Dalam menangani keluhan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel sudah baik, yang mana dapat dilihat dari Kabag Humas dan Kabag Umum dapat mengatasi setiap keluhan pelanggan yang datang.

Didalam menangani keluhan pelanggan Kabang humas dan Kabang Umum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel selalu menerima kedatangan pelanggan dengan baik, memberikan ruang kepada pelanggan untuk menjelaskan keluhannya, selalu bersikap ramah serta memberikan respon yang baik atas keluhan pelanggan dan selalu bersikap cepat tanggap atas keluhan pelanggan.

#### B. Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan kesimpulan yang telah dijelaskan diatas, maka penulis ingin memberikan saran dan masukan kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel Adapun saran saran tersebut diantaranya:

1. Disarankan kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel meningkatkan kualitas serta mutu pelayanan dan berupaya sebaik mungkin dalam menangani keluhan pelanggan.
2. Disarankan kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel untuk memperhatikan sumber daya manusia dalam menangani keluhan pelanggan agar tidak hanya Kabag Humas dan Kabag Umum yang menangani keluhan pelanggan serta meningkatkan kinerja karyawan yang berkerja dilapangan maupun di kantor .
3. Disarankan kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel setelah adanya penelitian ini pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel mampu menerapkan strategi Komunikasi sebaik mungkin agar



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tidak keluhan pelanggan menurun dan meningkatnya mutu kerja karyawan lainnya.

4. Disarankan kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel untuk meningkat mutu kinerja karyawan serta meningkatkan penyaluran air ke pelanggan untuk me minimalisir terjadinya masalah atau gangguan agar keluhan yang terjadi semakin berkurang.



UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR PUSTAKA

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber.
  2. Dilarang tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  3. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- © Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau
- Aditya Barata, *Teori & Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2001.
- Aditya Barata, *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media
- Kompetindo.(2003).
- Bambang Hermanto. *Public Relations dalam Organisasi*. Yogyakarta :Santosa. 2007.
- Bungin. Burhan, *Penelitian Kualitatif , Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik Dan Ilmu Sosial lainnya*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group.2005.
- Butlip, Scoot M., Allen H. Center Glen M. Broom. *Effective Public Relations*, Jakarta: Kencana. 2009.
- Donni Junu Priansa. Rismi Somad. *Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*. Bandung : Alfabeta. 2014.
- Effendy Onong Uchjana. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung : Citra Aditya Bakti. 2003.
- Kriyantono. *Teori Public Relation Perspektif Barat dan Lokal Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Jakarta: Kencana. 2014.
- Moleon Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif* .Bandung: Remaja Rosdakarya. 2011.
- Morissa, *Manajemen Public Relations Strategi Menjadi Humas Profesional*, Jakarta : Kencana Predana Media ,2008
- Munawir. Ahmad *Public Service Communication*..Malang : UMM Pres.2010.
- Nasution M Nur, *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia. 2004.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rachmadi.F., *Public Relations Teori dan Praktek Aplikasi dalam Badan Usaha Swasta dan Lembaga Pemerintah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 1992.

Sumanti, SR. Assumpta. *Dasar-dasar Public Relation Teori dan Praktik*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia. 2002.

Stulan Rosady. *Metode Penelitian Publik Relations dan Komunikasi*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada. 2008.

\_\_\_\_\_. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2005

uchaeri. Heri .*Total Costumer Percepatan Laba Sepanjang Masa*. Solo : Metamograf. 2012.

ugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kulitatif Dan R&D*. Bandung : Ifabeta. 2009.

uryabarata..*Metode Penelitian*.Jakarta : PT. Raja grafindo Persada. 2007.

jiptono,Fandi..*Strategi Bisnis*.Yogyakarta : Andi Offset. 2005.

**Skripsi/ Jurnal**

Dhika Dadi Pawesti Putri.2010. Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan PT. PLN (Persero)Area Pelayanan Jaringan Surakarta (Skripsi). Surakarta (ID) : Universitas Sebelas Maret.

Febri Budi Susilo. 2010. Strategi Komunikasi PT. PLN (Persero) Cabang Kota Pekanbaru Rayon Simpang Tiga Dalam Merespon Keluhan Pelanggan Atas Gangguan Pemadaman Listrik dan Pemadaman Listrik Terencana (Skripsi). Pekanbaru (ID) : Uin Suska Riau.





Eva Oktaviani. 2011. Strategi Customer Relations Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Balai Karantina Pertanian Semarang (Skripsi). Semarang (ID) : Universitas Pembangunan Nasional.

Maudy Putri Heppy Millanyani. 2012. Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. XL Axiata Tbk Di DKI Jakarta (Jurnal). Jakarta (ID).

Chistoper Sitanggang. 2017. Pengaruh Penanganan Keluhan Pada Kepuasan Konsumen Di Hotel Grand Praba Bandar Lampung (Skripsi). Lampung (ID) : Universitas Lampung Bandar Lampung.

Helmawan Wahyudi. 2015. Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bprs Tanmiy Artha Kediri (Skripsi) Tulungagung (ID) : Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.

Wansya dan Meranti. Juni 2018. Humas Digital Transformasi Dan Kontribusi Industri 4.0 Pada Strategik Kehumasan. Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi Vol 7 No.1.

Aizirman. 2012. Praktik Government Public Relations Paska Otonomi Daerah (Sebuah Tinjauan dengan Kasus Penyuluh KB Sebagai Government Public Relations Bidang KB). Jurnal Studi Komunikasi dan Media Vol. 16 No. 1.

W. Londa Mariam sondakh, Selvina L. Lengkon. 2017. Strategi Public Relations Dalam Pemulihan Citra Perusahaan (Studi Kasus Rumah Makan Kawan Baru Megamas Manado) Jurnal "Acta Diurna" Volume VI. No. 1.

#### Internet

[https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten\\_Tapanuli\\_Selatan](https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Tapanuli_Selatan)

[https://en.m.wikipedia.org/wiki/Consumer\\_complaint](https://en.m.wikipedia.org/wiki/Consumer_complaint)

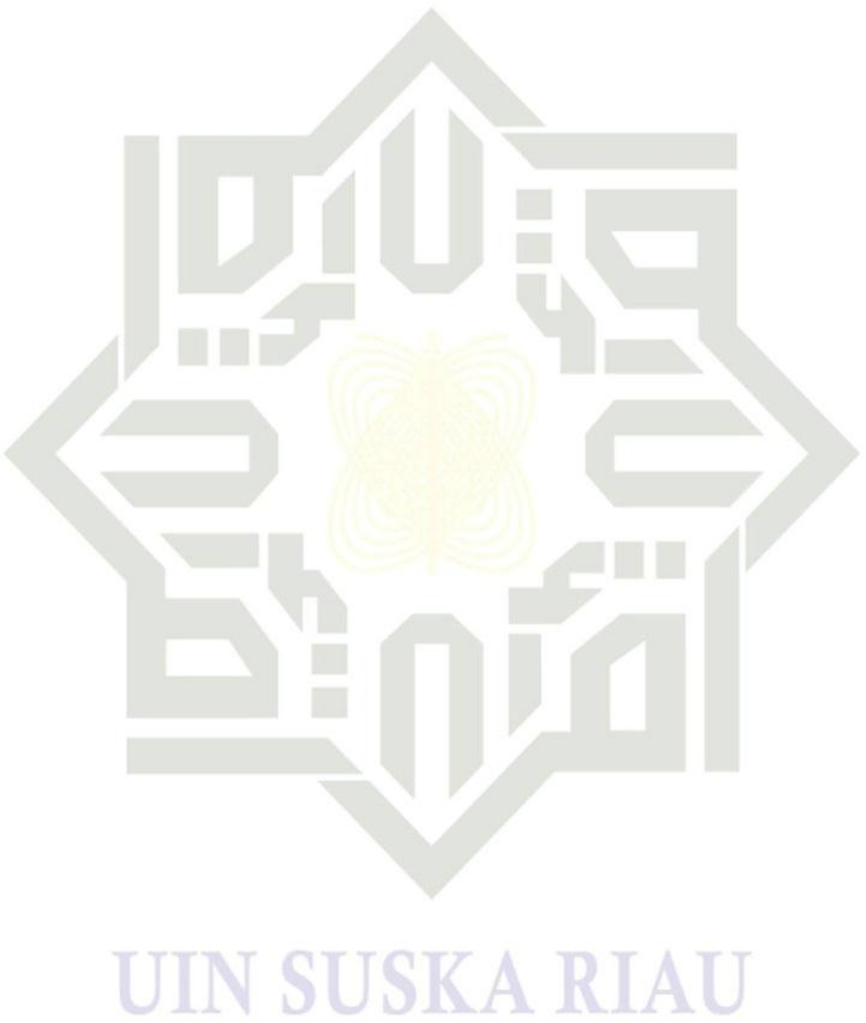
<https://id.wikipedia.org/wiki/PDAM>

<http://pdamtirtanadi.co.id/company-profile/>

<http://pdamtirtanadi.co.id/visi-dan-misi-perusahaan.com>

### Sumber lain

1. Dokumentasi PDAM Cabang Kabupaten Tapanuli Selatan tahun 2016 – 2018.
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengutipkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Lampiran 1

### KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN

NO	Judul Penelitian	Variable	Indikator	Sub Indikator	Item Uraian	Alat pengumpulan data
1	Strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Melalui Image Restoration	Strategi humas & Image Restoration	Mengidentifikasi Opini	Mendengarkan	1. keluhan seperti apa yang sering di keluhkan pelanggan? 2. bagaimana cara humas mendengarkan keluhan pelanggan ?	Wawancara - Observasi - Dokumentasi
2		Strategi humas & Image Restoration	Aware public (Melihat respon keluhan pelanggan )	Respon Pelanggan	1. bagaimana tanggapan humas terhadap keluhan pelanggan ?	Wawancara - Observasi - Dokumentasi
3		Strategi humas & Image Restoration	Mengidentifikasi isu	Melihat	1. apakah humas memiliki data keluhan pelanggan ?	Wawancara - Observasi - Dokumentasi
4		Strategi humas & Image Restoration	Memperhatikan isu	Penting	1. apakah humas selalu menganggap setiap keluhan pelanggan itu penting ? 2. apakah ada tolak ukur keluhan pelanggan ?	Wawancara - Observasi - Dokumentasi
5		Strategi humas &	Menentukan target komunikasi	Target Komunikasi	1. siapa yang menjadi target	Wawancara - Observasi



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		Image Restoration		media	pesan komunikasi ? 2. komunikasi yang di lakukan secara skala umum atau individu ? 3. media apa yang digunakan dalam menyampaikan pesan ?	- Dokumentasi
6		Strategi humas & Image Restoration	Menentukan Strategi Restorasi	Strategi Langkah	1. strategi apa yang digunakan humas dalam menangani keluhan pelanggan ? 2. langkah apa yang di lakukan humas untuk dapat menyelesaikan keluhan pelanggan?	Wawancara - Observasi - Dokumentasi
7		Strategi humas & Image Restoration	Mengevaluasi strategi restorasi berjalan	Langkah Evaluasi	1. Langkah apa yang dilakukan humas setelah mengetahui strategi image restoration berjalan atau tidak ? 2. evaluasi seperti apakah yang dilakukan humas setelah melakukan strategi humas dalam	Wawancara - Observasi - Dokumentasi

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

					menangani keluhan pelanggan ?	
--	--	--	--	--	-------------------------------	--

## PEDOMAN WAWANCARA

PERTANYAAN
<b>Mengidentifikasi Opini</b>
1. keluhan apa saja yang di rasakan pelanggan?
2. bagaimana cara humas mendengarkan keluhan pelanggan ?
<b>Aware public (Melihat respon keluhan pelanggan )</b>
1. bagaimana cara humas melihat respon keluhan pelanggan ?
<b>Mengidentifikasi isu</b>
1. apakah humas memiliki data keluhan pelanggan ?
<b>Memperhatikan isu</b>
1. apakah humas selalu menganggap setiap keluhan pelanggan itu penting ?
2. apakah ada tolak ukur keluhan pelanggan ?
<b>Menentukan target komunikasi</b>
1. siapa yang menjadi target pesan komunikasi ?
2. komunikasi yang di lakukan secara skala umum atau individu ?
3. media apa yang digunakan dalam menyampaikan pesan ?
<b>Menentukan Strategi Restorasi</b>
1. strategi apa yang digunakan humas dalam menangani keluhan pelanggan ?
2. langkah apa yang di lakukan humas untuk dapat menyelesaikan keluhan pelanggan?
<b>Mengevaluasi strategi restorasi berjalan</b>
1. Langkah apa yang dilakukan humas setelah mengetahui strategi image restoration berjalan atau tidak ?
2. evaluasi seperti apakah yang dilakukan humas setelah melakukan strategi humas dalam menangani keluhan pelanggan ?



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Lampiran II

### DOKUMENTASI



(Dokumentasi Wawancara )



(Dokumentasi Bersama Karyawan PDAM Tirtanadi )



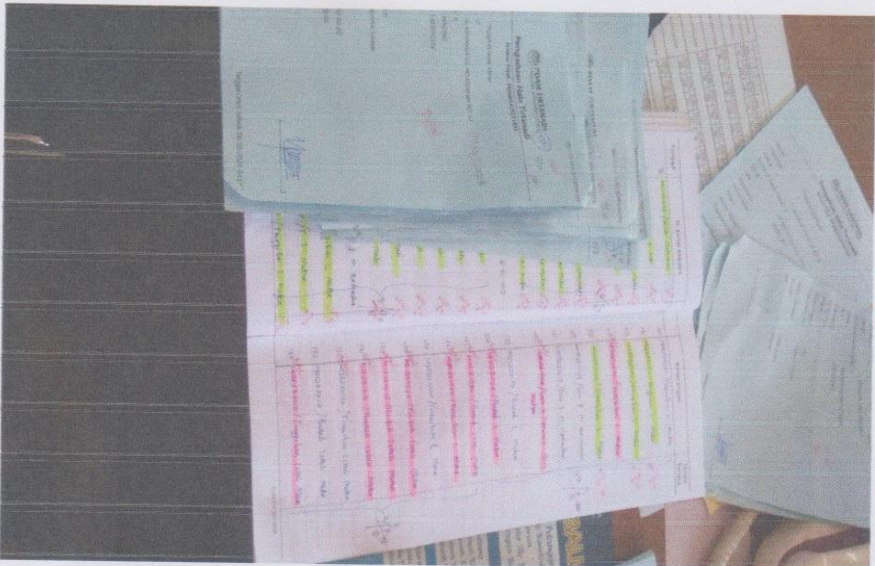
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



( Dokumentasi Proses pelayanan PDAM Tirtanadi)



(Dokumentasi Wawancara dengan pelanggan PDAM Tirtanadi)



(Dokumentasi Daftar Keluhan pelanggan )

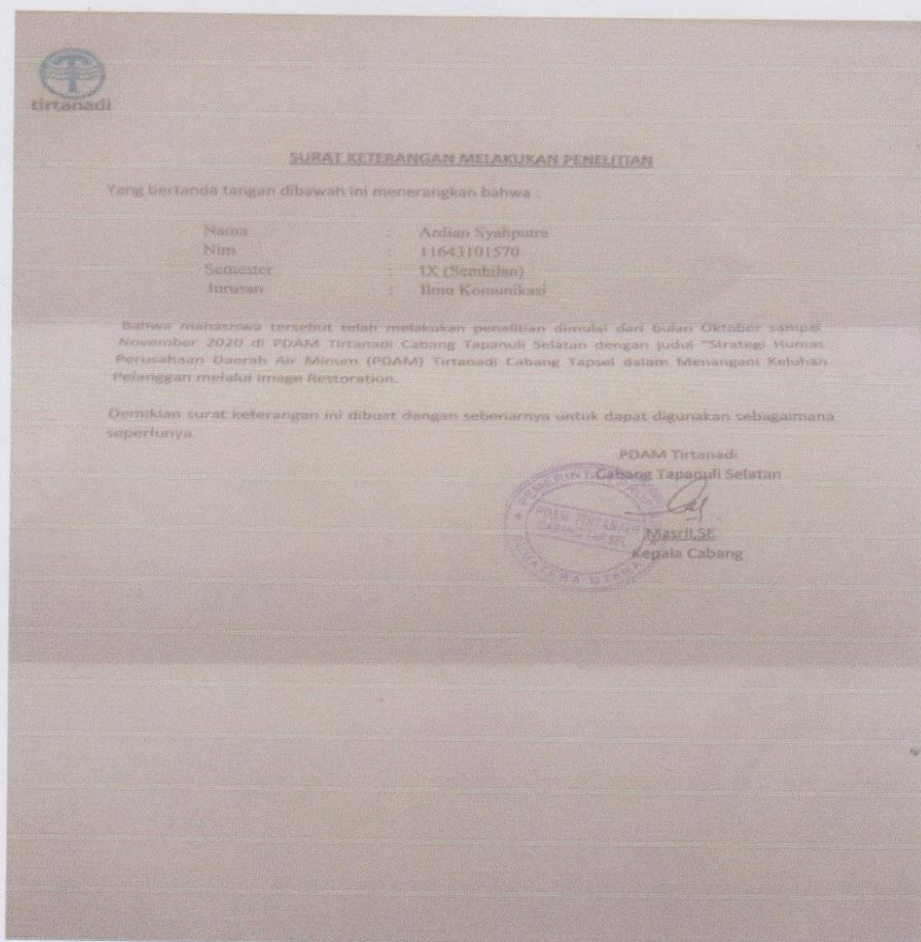
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Lampiran III

#### SURAT – SURAT



**tirtanadi**

**SURAT KETERANGAN MELAKUKAN PENELITIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Nama	: Ardian Syahputra
Nim	: 11643101570
Semester	: IX (Sembilan)
Jurusan	: Ilmu Komunikasi

Bahwa mahasiswa tersebut telah melakukan penelitian dimulai dari bulan Oktober sampai November 2020 di PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan dengan judul "Strategi Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel dalam Menangani Keluhan Pelanggan melalui Image Restoration.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana diperlukanya.

PDAM Tirtanadi  
Cabang Tapanuli Selatan

*(Signature)*  
Masyri SE  
Kepala Cabang





- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nomor : 680 /CTS/2020.  
Lamp. : -  
Perihal : Izin Mengadakan Penelitian.

P.Sidimpuan, 21 Oktober 2020.

Kepada Yth :  
Dr. Nurdin,MA  
Dekan Fakultas Dakwah Dan  
Komunikasi Universitas Islam  
Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Jl. HR.Soebrantas KM.15 No.155  
di -  
Pekanbaru.

Sehubungan dengan surat saudara nomor : B-7814/Un.04/F.IV//PP.009/10/2020 tanggal 19 Oktober 2020, perihal mohon izin Mengadakan Penelitian di Kantor PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan.

Nama : Ardian Syahputra  
Nim : 11643101570  
Semester : IX (Sembilan)  
Jurusan : Ilmu Komunikasi

Berkenaan dengan hal diatas, dapat kami beritahukan kepada Bapak bahwa kami menerima Mahasiswa tersebut untuk memberikan data yang diperlukan demi menyelesaikan skripsi dengan judul : "Strategi Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel dalam Menangani Keluhan Pelanggan melalui Image Restoration.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terimakasih.





- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### SURAT KETERANGAN MELAKUKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Ardian Syahputra  
Nim : 11643101570  
Semester : IX (Sembilan)  
Jurusan : Ilmu Komunikasi

Bahwa mahasiswa tersebut telah melakukan penelitian dimulai dari bulan Oktober sampai November 2020 di PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan dengan judul "Strategi Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel dalam Menangani Keluhan Pelanggan melalui Image Restoration.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana perlunya.

PDAM Tirtanadi

Cabang Tapanuli Selatan



Masril, SE

Kepala Cabang

Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara  
CABANG TAPANULI SELATAN

Jl. Mawar No. 21 Padang Sidempuan Telp. (0634) 21297 Fax. (0634) 21297  
website : [www.pdamtirtanadi.co.id](http://www.pdamtirtanadi.co.id) email : [tirtanadi@pdamtirtanadi.co.id](mailto:tirtanadi@pdamtirtanadi.co.id) Halo Tirtanadi 1500-922



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampung - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051

Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email: [fdk@uin-suska.ac.id](mailto:fdk@uin-suska.ac.id)

Nomor : B-7814/Un.04/F.IV/PP.00.9/10/2020  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 (satu) Exp  
Hal : Mengadakan Penelitian.

Pekanbaru, 19 Oktober 2020

Kepada Yth,  
**Kepala Cabang**  
PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan  
Padang Sidempuan  
Provinsi Sumatera Utara  
Di

Tempat

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap Bapak, mahasiswa kami:

N a m a	: ARDIAN SYAHPUTRA
N I M	: 11643101570
Semester	: IX (Sembilan)
Jurusan	: Ilmu Komunikasi
Pekerjaan	: Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

**Strategi Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel dalam Menangani Keluhan Pelanggan melalui Image Restoration**

Untuk maksud tersebut kami mohon Dapat berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam  
Dit. Rektor,  
Dekan,

Dr. Nurdin, MA  
NIP.19660620 200604 1 015

Tembusan :  
1. Mahasiswa yang bersangkutan